



**PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH SKALA  
KECIL DAN MENENGAH DALAM MEMILIH  
BANK SYARIAH  
(Studi Kasus Lima Nasabah Bank BNI Syariah)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata I

Program Studi Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Budaya

Universitas Diponegoro

**Disusun oleh:**

**Nunung Nurita Wulandari**

**NIM 13060115140042**

**JURUSAN ANTROPOLOGI SOSIAL  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

nama : Nunung Nurita Wulandari

NIM : 13060115140042

jurusan : Antropologi Sosial

menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar berdasarkan tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, 11 November 2019



Yang menyatakan,

Nunung Nurita Wulandari

NIM 13060115140042

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

*“Do the best and let God do the rest.”*

(Ben Carson)

### **Persembahan**

Dengan ridho Allah swt, saya persembahkan karya ini kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak Sugiman Priomiharjo dan Ibu Wasini.

## HALAMAN PERSETUJUAN

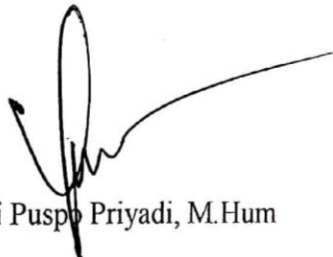
Skripsi dengan judul “Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Lima Nasabah Bank BNI Syariah)”, telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan ke sidang Panitia Ujian Skripsi pada:

hari : Senin

tanggal : 11 November 2019

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing I



Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum

NIP. 196008191990011001

Dosen Pembimbing II



Retna Hanani, S.Sos.,MPP

NIP. 198107212006042002

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengambilan Keputusan Nasabah Skala Kecil dan Menengah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Lima Nasabah Bank BNI Syariah)” ditulis oleh Nunung Nurita Wulandari (13060115140042) telah diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi Program Strata I Jurusan Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro.

Hari/ Tanggal : Selasa, 10 Desember 2019

Pukul : 13.00 – 14.30 WIB

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro

Ketua

Dr. Eko Punto Hendro, M.A

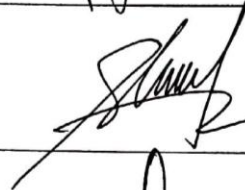
NIP 195612241986031003



Anggota I

Afidatul Lathifah, M.A

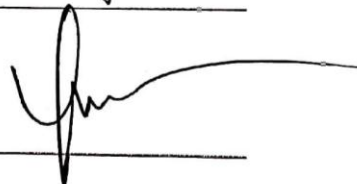
NIP 198604222015042001



Anggota II

Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum

NIP 196008191990011001



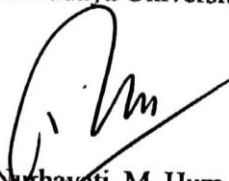
Anggota III

Retna Hanani, S.Sos.,MPP

NIP 198107212006042002



Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro



Dr. Nurhayati, M. Hum.  
NIP 196610041990012001

## **PRAKATA**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah swt atas limpahan rahmat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Lima Nasabah Bank BNI Syariah)”. Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nurhayati M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
2. Dr. Amirudin, M.A., selaku Ketua Program Studi S-1 Antropologi Sosial Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
3. Drs. Mulyo Hadi Purnomo, M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro;
4. Dr. Budi Puspo Priyadi, M.Hum., selaku selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan memberikan nasihat, petunjuk, bimbingan, serta arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi;
5. Retna Hanani, S.Sos, MPP., selaku selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan memberikan nasihat, petunjuk, bimbingan, serta arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi;
6. Afidatul Latifah, M.A., selaku dosen wali yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan sejak awal perkuliahan;

7. Seluruh dosen dan staf Program Studi S-1 Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan;
8. Pimpinan Bank BNI Syariah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian;
9. Para nasabah Bank BNI Syariah yang bersedia menjadi informan bagi penulis.
10. Kedua orang tua yang tidak pernah lelah mendidik dan memberikan kasih sayang, dukungan serta doa kepada penulis;
11. Teman-teman seperjuangan S-1 Antropologi Sosial Undip Angkatan 2015, teman-teman sebimbingan, teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Cemoro, sahabat-sahabatku Laras, Via, Hana, dan Dinda yang selalu memberi semangat, dan mendoakan penulis;
12. Dimas Bangkit Wigiantoro, S.Tr.Pel yang selalu membantu penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih untuk semua bantuan dan pelajaran yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membantu untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 11 November 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
PRAKATA .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>1.5 Tinjauan Pustaka</b> .....	8
<b>1.6 Batasan Istilah</b> .....	10
1.6.1 Pengambilan Keputusan Nasabah .....	10
1.6.2 Nasabah Bank BNI Syariah .....	10
1.6.3 Bank BNI Syariah .....	11
<b>1.7 Kerangka Teoritik</b> .....	11
<b>1.8 Metode Penelitian</b> .....	14
<b>1.9 Sistematika Penulisan</b> .....	17
BAB II .....	19
Gambaran Umum Bank BNI Syariah .....	19
2.1 Profile Bank BNI Syariah .....	19
.....	19
Sumber: Dokumentasi Penelitian .....	19
2.1.1 Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah di Kota Semarang .....	19



2.1.2	Identitas Perusahaan .....	20
2.1.3	Visi dan Misi Perusahaan .....	21
2.2	Produk-Produk Bank BNI Syariah .....	21
2.2.1	Akad-Akad Bank Syariah .....	21
2.2.2	Produk-Produk BNI Syariah .....	23
BAB III .....		27
3.1	<b>Karakteristik Nasabah</b> .....	27
3.2	<b>Perkenalan Nasabah dengan Bank Syariah</b> .....	30
3.3	<b>Ketertarikan Nasabah dengan Bank Syariah</b> .....	37
BAB IV .....		43
4.1	<b>Tahap Pengambilan Keputusan</b> .....	43
4.2	<b>Pasca Pengambilan Keputusan</b> .....	49
4.3	<b>Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah</b> .....	53
4.3.1	Faktor Moral .....	54
4.3.2	Faktor Rasional .....	60
BAB V .....		65
PENUTUP .....		65
5.1	<b>Kesimpulan</b> .....	65
5.1	<b>Saran</b> .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....		68

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah di Indonesia.....	04
Gambar 2.2	Kantor Bank BNI Syariah di Semarang.....	19

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	06
-----------	---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian Bank BNI Syariah.....	73
Lampiran 2	Pedoman Wawancara.....	74
Lampiran 3	Dokumentasi Penelitian.....	75
Lampiran 4	Biodata Penulis.....	76

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah dengan melakukan studi kasus pada lima nasabah Bank BNI Syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pengambilan keputusan dan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan metode wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pengambilan keputusan nasabah untuk menggunakan bank syariah. Penulisan dari penelitian ini akan diuraikan dengan metode deskriptif analitis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan untuk menggunakan bank syariah oleh para nasabah bukan keputusan yang mudah karena membutuhkan pertimbangan. Proses pengambilan keputusan tersebut akan diuraikan dalam empat tahap, yaitu pengenalan, ketertarikan, pengambilan keputusan, dan pasca pengambilan keputusan. Terdapat faktor moral dan faktor rasional di dalam diri nasabah yang mempengaruhi keputusan mereka terhadap penggunaan bank syariah. Berdasarkan penelitian faktor moral maupun rasional ini secara bersama-sama mempengaruhi nasabah untuk memutuskan menggunakan bank syariah. Pengaruh moral dalam pengambilan keputusan menjadi pertimbangan ketika nasabah dihadapkan pada persoalan riba yang masih menjadi perdebatan di kalangan masyarakat Muslim, selain itu faktor berhijrahnya seseorang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah, sedangkan pengaruh rasional pada nasabah menjadi pertimbangan ketika dihadapkan pada persoalan untung rugi menggunakan jasa perbankan, seperti persoalan kebutuhan, biaya, dan fasilitas yang diberikan oleh bank syariah.

**Kata Kunci:** bank syariah, pengambilan keputusan, nasabah.

## ***ABSTRACT***

This research discusses customer decision making in choosing an Islamic bank by conducting case studies on five customers of BNI Syariah Bank. The purpose of this study was to determine the decision making process and the factors that influence customer decisions in choosing an Islamic bank. The qualitative method is used in this study with an in-depth interview method to get information about everything related to the decision making process of customers to use Islamic banks. The writing of this research will be described by descriptive analytical methods. The results of this study indicate that the decision to use Islamic banks by customers is not an easy decision because it requires consideration. The decision making process will be described in four stages, namely introduction, interest, decision making, and post decision making. There are moral and rational factors in customers that influence their decisions on the use of Islamic banks. Based on this study of moral and rational factors jointly influence customers to decide to use Islamic banks. Moral influence in decision making becomes a consideration when customers are faced with usury issues which are still being debated among Muslim communities, besides the factor of someone's hijrah can influence the customer's decision in choosing an Islamic bank, while the rational influence on the customer is taken into consideration when faced with the problem of profit and loss using Banking services, such as issues of needs, costs, and facilities provided by Islamic banks.

***Keywords:*** *Islamic banks, decision making, customers.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Islam diyakini oleh kaum muslim sebagai pandangan hidup, berarti sebagai norma dan aturan yang menuntun juga menjadi pedoman untuk menjalani kehidupan manusia di dunia. Seluruh aspek kehidupan manusia telah diatur, tidak terkecuali dalam aktivitas perekonomian Islam telah memberi tuntutan dan tutunan tersendiri. Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia, Sumitro (2004) menyatakan dengan potensi kependudukan yang begitu besar dapat mempengaruhi bisnis-bisnis berdasarkan syariat Islam. Salah satunya dalam bisnis perbankan, bank berdasarkan syariat Islam keberadaannya sudah banyak ditemui di Indonesia.

Bank berfungsi sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari nasabah dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau bentuk lain sebagai upaya meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sesuai dengan Pasal 5 Ayat (1) UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 mengenal dua jenis bank, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Kedua bank tersebut ada yang menjalankan prinsip secara konvensional dan syariah. Penulis dalam tulisan ini akan membahas bank umum yang menjalankan prinsip secara syariah.

Pendirian bank syariah di Indonesia secara intensif telah diupayakan sejak tahun 1988 ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan yang berisi liberasi industri perbankan atau lebih dikenal dengan Pakto (Paket Kebijakan Oktober). Kebijakan tersebut bertujuan untuk mendorong pengembangan kelembagaan perbankan yang pada akhirnya dapat meningkatkan pengedaran dana masyarakat. Para ulama pada waktu itu telah mengusahakan berdirinya bank yang bebas bunga, tetapi belum ada perangkat hukum yang dapat dirujuk. Selang beberapa tahun setelah dikeluarkan kebijakan tersebut

tepatnya pada tahun 1992 Indonesia memiliki sebuah bank Islam, yaitu Bank Muamalat. Gagasan mengenai pendirian bank ini dimulai sejak diadakannya lokakarya bank tanpa bunga pada tanggal 18-20 Agustus 1990 yang diadakan di Cisarua, Bogor. Kemunculan ide pertama mengenai gagasan ini berasal dari MUI (Majelis Ulama Indonesia) yang didukung dan diprakarsai oleh para pengusaha berpengalaman di bidang perbankan dan beberapa pejabat penting pemerintah. Bahkan Presiden Soeharto dan Wakilnya Soedharmono yang menjabat pada waktu itu juga bersedia menjadi pendukung utama Bank Muamalat. Pada tanggal 1 November 1991 akte pendirian Bank Muamalat ditandatangani di Sahid Jaya Hotel (Arifin, 2002:15).

Pada awal pendiriannya bank syariah harus menghadapi beberapa kendala karena kurangnya peraturan perundang-undangan dan perangkat hukum yang mendukung sehingga bank syariah terpaksa berusaha menyesuaikan produk-produknya dengan perbankan yang berlaku secara umum, hal ini mengakibatkan bank syariah tampil seperti bank konvensional karena ciri-ciri syariah Islam yang melekat menjadi tersamarkan. Namun kini telah berlaku perangkat hukum yang mengatur secara tegas ketentuan-ketentuan mengenai bank berdasarkan prinsip syariah Islam. Bahkan memberikan peluang yang luas bagi perbankan konvensional untuk ikut serta menangani transaksi-transaksi perbankan syariah, antara lain dengan cara membuka kantor-kantor cabang yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Arifin, 2002: 30). Hingga kini jumlah kantor bank konvensional yang membuka kantor bank syariah semakin bertambah. Di Kota Semarang terdapat delapan kantor pusat bank syariah, yaitu Bank BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat, Bank BRI Syariah, Bank BCA Syariah, Bank Bukopin Syariah, Bank Jateng Syariah, dan Bank BTN Syariah.

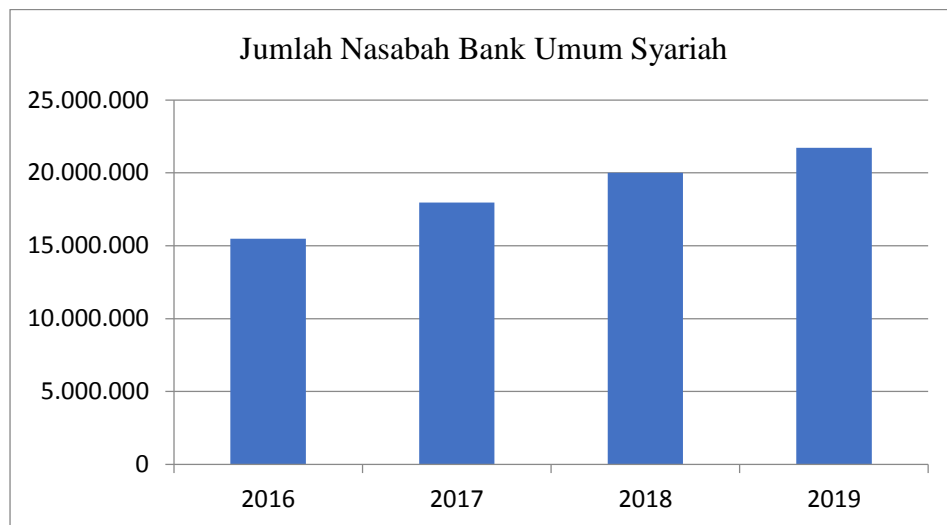
Bank syariah oleh Antonio dan Purwaatmaja (1992) dibedakan menjadi dua, *pertama*; Bank Islam, yaitu bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan Alquran dan hadist. *Kedua*; bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti



ketentuan syariah Islam. Tata cara yang dilakukan, yaitu menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba dan selanjutnya memakai kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan. Bank Indonesia (BI) mendefinisikan bank syariah sebagai intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam, khususnya bebas dari bunga, dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian, dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan, berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Menurut Heri Sudarsono (2008) lembaga-lembaga keuangan syariah menunjukkan perkembangan yang tergolong cepat dan salah satu alasannya karena terdapat keyakinan di kalangan masyarakat Muslim bahwa perbankan konvensional mengandung unsur riba. Demikian juga karena Indonesia merupakan negara dengan mayoritas Muslim sehingga menjadi potensi kenaikan jumlah bank syariah.

Menurut Arifin (2002) kehadiran bank syariah di tengah-tengah bank konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat Islam yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba. Perbedaan pokok antara perbankan syariah dan konvensional adalah pada penghindaran riba dalam perbankan Islam, dengan demikian maka bunga pada uang yang dipinjam dan dipinjamkan itu dilarang.

Nasabah merupakan aset atau kekayaan utama bagi perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan berarti apa-apa, bahkan terdapat istilah yang menyatakan jika pelanggan adalah raja, semua keinginan dan kebutuhan harus terpenuhi. Banyak hal dalam perusahaan memang harus mengikuti kebutuhan dan keinginan pelanggannya jika ingin produk yang ditawarkan laku dipasaran.



Gambar 1.1 Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah di Indonesia

Sumber: Website Otoritas Jasa Keuangan

Gambar 1.1 merupakan data statistik jumlah nasabah bank umum syariah yang penulis dapatkan dari website Otoritas Jasa Keuangan. Data tersebut menunjukkan jumlah nasabah bank umum syariah yang terus mengalami peningkatan dalam kurun waktu empat tahun terakhir terhitung mulai tahun 2016 hingga 2019. Meningkatnya jumlah nasabah bank syariah menunjukkan adanya antusiasme yang tinggi dalam masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah.

Bank syariah sebagai manifestasi norma-norma syariat Islam dalam bidang ekonomi dan keuangan, keberadaan lembaga keuangan syariah merupakan solusi bagi umat Islam untuk keluar dari jeratan sistem keuangan ribawi yang diharamkan oleh Islam. Umat Islam di dunia mulai mendapat alternatif dalam urusan perbankan yang sesuai dengan syariat agama yang mereka yakini dan merupakan langkah awal bangkitnya Islam sebagai solusi nyata dalam kehidupan ekonomi (Ali, 1998: 01).

Penulis mencoba memberikan pertanyaan kepada beberapa orang mengenai keberadaan bank syariah, dengan tujuan untuk lebih memberi gambaran tentang bagaimana pengetahuan masyarakat terhadap bank syariah. “Apa yang terlintas di dalam pikiran anda mengenai bank syariah?” Berikut ini adalah petikan-petikan jawaban yang didapatkan dari pertanyaan tersebut:

“Ya, bank Islam”

“Bank yang tidak memakai bunga”

“Bank syariah tidak ada bunga, tidak ada riba juga”

“Bank yang berbeda dari bank konvensional, karena menggunakan prinsip ekonomi syariah Islam”

“Bank yang memudahkan nasabah ketika ingin menabung tapi takut riba”

“Bank syariah memakai sistem bagi hasil bukan bunga”

“Bank yang menggunakan ekonomi syariah atau ekonomi Islam”

“Perbedaanya sama bank biasa ada di bunga dan riba kalau bank syariah tidak ada”

“Bank yang memakai syariat Islam”

Pada ilustrasi di atas kita dapat melihat persoalan riba dan bunga menjadi sesuatu yang melekat di benak masyarakat ketika disinggung mengenai bank syariah, hal ini disebabkan pada awal kemunculan bank syariah persoalan riba menjadi perdebatan oleh beberapa kalangan. Masyarakat juga mengkaitkan bank syariah dengan ekonomi syariah yang tentunya berbeda jika dibandingkan bank konvensional.

Menurut James P. Spradley budaya sebagai sistem kognitif, yakni sistem pengetahuan yang diperoleh manusia melalui proses belajar yang mereka gunakan untuk menginterpretasikan dunia sekeliling mereka dan sekaligus strategi perilaku dalam menghadapi dunia sekeliling mereka (Marzali, 2006: xx). Pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah yang diperoleh dari proses mencari informasi dan mempelajari mengenai bank syariah mempengaruhi persepsi mereka mengenai bank syariah yang kemudian mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan bank syariah.

Riba adalah pengambilan tambahan dalam suatu akad transaksi tertentu di mana pengambilan tambahan tersebut tanpa disertai imbalan tertentu. Dengan bahasa lain, riba adalah pengambilan tambahan dari harta pokok tanpa transaksi pengganti yang meligitimasi adanya penambahan tersebut (Ghofur, 2016: 6). Melihat pandangan masyarakat terhadap bank syariah dan persoalan mengenai riba yang melekat seperti persoalan di atas.

Lantas apakah hal tersebut merupakan dasar pemikiran nasabah ketika ingin menjadi nasabah di bank syariah.

Nasabah dihadapkan oleh berbagai pilihan bank yang jumlahnya tidak sedikit maka dapat dipastikan bahwa keputusan para nasabah untuk memilih bank syariah bukanlah persoalan yang mudah untuk diambil karena membutuhkan pertimbangan yang matang. Karena bank syariah memiliki hal khusus yang tidak dimiliki bank konvensional yang sudah terlebih dahulu ada di Indonesia, yaitu prinsip yang sesuai dengan ajaran Islam.

<b>Bank Konvensional</b>	<b>Bank Syariah</b>
Bebas nilai	Berinvestasi pada usaha yang halal
Sistem bunga	Atas dasar bagi hasil
Besaran bunga tetap	Besaran bagi hasil berubah-ubah tergantung kinerja usaha
<i>Profit oriented</i> (kebahagiaan dunia saja)	<i>Profit dan falah oriented</i> (kebahagiaan dunia dan akhirat)
Tidak ada lembaga sejenis dengan Dewan Pengawas Syariah	Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Tabel 1.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah  
Sumber : Website Otoritas Jasa Keuangan

Sistem bunga bank dan bagi hasil mempunyai sisi persamaan, yaitu sama-sama memberikan keuntungan bagi pemilik modal. Namun keduanya memiliki perbedaan yang prinsipil, yaitu sistem bunga uang merupakan sistem yang dilarang agama Islam, sedangkan bagi hasil merupakan keuntungan yang tidak mengandung riba sehingga tidak diharamkan oleh ajaran Islam. Sistem bagi hasil mempunyai keuntungan sebab tidak akan menimbulkan *negative spread*, pertumbuhan modal negatif, dalam permodalan bank sebagaimana yang biasa terjadi dalam perbankan konvensional yang menggunakan sistem bunga.

Dunia perbankan di Indonesia berkembang semakin pesat. Berbagai fasilitas perbankan dengan teknologi canggih telah dihadirkan demi kemudahan dan kepuasan nasabah bank. dengan adanya perkembangan di

dunia perbankan akhir–akhir ini ada satu fenomena yang cukup menarik, yaitu munculnya bank–bank syariah maupun adanya konversi cabang bank umum konvensional menjadi cabang bank syariah. Meningkatnya perkembangan bank syariah di Indonesia juga ditandai dengan bank konvensional semakin banyak mendirikan unit-unit syariah yang membuktikan bahwa bank syariah memiliki potensi yang tinggi di Indonesia. Tingginya potensi bank syariah ini menunjukkan minat masyarakat untuk menggunakan bank syariah yang tinggi pula.

Semakin banyak dan mudahnya kita melihat bank syariah menjadi sebuah fenomena tersendiri yang cukup menarik untuk diteliti. Terutama dilihat dari proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah dan juga faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah, hal itu disebabkan karena ada banyak pertimbangan yang harus dilakukan sebelum para nasabah tersebut mengambil keputusan menggunakan bank syariah. Berawal dari kondisi di atas, merupakan suatu hal yang menarik untuk diteliti sehingga penulis mengambil judul “Pengambilan Keputusan Nasabah Skala Kecil dan Menengah dalam Memilih Bank Syariah” (Studi Kasus Lima Nasabah Bank BNI Syariah).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah proses pengambilan keputusan nasabah memilih bank syariah?
2. Bagaimanakah faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasar permasalahan-permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan proses keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan hal yang baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat-manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di bidang akademis. Dapat juga menjadi salah satu referensi dan sumber data untuk penelitian selanjutnya khususnya pada Ilmu Antropologi Sosial.
2. Dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai bank syariah.
3. Memenuhi persyaratan dalam menempuh tugas akhir sebagai penentu kelulusan Sarjana Strata 1 (S1) pada jurusan Antropologi Sosial Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang.

#### **1.5 Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu mengenai bank syariah, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama. Namun terdapat beberapa penelitian dengan tema yang berkaitan dengan pengambilan keputusan nasabah bank syariah. Pada tinjauan pustaka ini, peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi untuk mengetahui apa saja yang terkait di dalam bank syariah dan pengambilan keputusan nasabah bank syariah. Berikut beberapa contoh skripsi dan buku yang telah melakukan penelitian.

Penelitian yang dilakukan Hendi Irawan (2009) tentang “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memutuskan Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang” karakteristik minat nasabah, yaitu faktor psikologis dan rasionalis dalam memutuskan memilih sistem bagi hasil dengan karakteristik produk *funding* Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Penelitian tersebut menyimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik produk *funding* dengan nasabah Bank Mandiri Syariah. Faktor rasionalis merupakan faktor yang paling dominan yang

mempengaruhi keputusan konsumen dalam menabung di bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor psikologis dan rasionalis mempunyai hubungan signifikan dengan produk *funding* Bank Mandiri Syariah.

Penelitian yang dilakukan Atin Yulaifah (2011) tentang “Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologi Terhadap Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus pada Masyarakat Ciputat Pengguna Jasa Perbankan Syariah)”. Atin menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik nasabah yang meliputi budaya, sosial, pribadi dan psikologi terhadap minat nasabah untuk menggunakan bank syariah. Penelitiannya mengungkapkan bahwa faktor psikologi merupakan yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Ikrama Nailul Sari yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah memilih Bank Muamalat cabang Batam Tahun 2009-2010 menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dengan analisis validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, analisis statistik deskripsi, analisis faktor. Variabel yang digunakan, yaitu: (1) faktor syariah (agama) (2) faktor produk (3) faktor fasilitas dan pelayanan (4) faktor dorongan, promosi, dan sosialisasi (6) faktor merek dan kualitas manajemen (7) faktor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih Bank Muamalat adalah faktor syariah (agama), faktor produk, faktor fasilitas dan pelayanan, faktor tempay (lokasi). Faktor dorongan, promosi dan sosialisai, faktor merek dan kualitas manajemen, dan faktor-faktor lainnya.

Penelitian mengenai bank syariah sudah ada dan banyak dibahas, tetapi penelitian yang sudah ada sebelumnya belum secara khusus membahas dan mengkaji tentang pengambilan keputusan nasabah bank syariah dari sudut pandang disiplin ilmu Antropologi.

## 1.6 Batasan Istilah

### 1.6.1 Pengambilan Keputusan Nasabah

Pengertian pengambilan keputusan nasabah yaitu sebuah proses keputusan nasabah yang dihadapkan pada suatu pilihan perbankan (Philip Kotler, 2002: 207). Menurut Griffin (2002) Pengambilan keputusan nasabah adalah suatu tindakan yang dilakukan nasabah dalam memilih satu alternatif dari serangkaian alternatif yang ada. Pengambilan keputusan nasabah merupakan pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan, artinya bahwa nasabah dapat membuat keputusan, haruslah tersedia alternatif lainnya. Keputusan merupakan hasil pemecahan dalam suatu masalah yang harus dihadapi dengan tegas. Berdasarkan Kamus Besar Ilmu Pengetahuan pengambilan keputusan (*decision making*) didefinisikan sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang didasarkan atas kriteria tertentu. Proses ini meliputi dua alternatif atau lebih karena seandainya hanya terdapat satu alternatif tidak akan ada suatu keputusan yang diambil (Dagum, 2006: 185).

### 1.6.2 Nasabah Bank BNI Syariah

Nasabah Bank BNI Syariah adalah seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan Bank BNI Syariah. Istilah pelanggan lebih sering diberikan kepada jasa non-keuangan, seperti supermarket, manufaktur, hotel, dan lainnya. Istilah nasabah digunakan untuk perusahaan keuangan, seperti bank, asuransi, *leasing* atau pegadaian. Namun, dalam perihal pelayanan kedua istilah tersebut mengandung arti yang sama, perbedaannya hanya terletak dalam sebagian kecil. Jadi, nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa keuangan dalam skripsi ini berarti nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah (Ikatan Banking Indonesia, 2013: 295). Nasabah Bank BNI Syariah dalam hal ini nasabah juga dikatakan sebagai orang yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh Bank BNI Syariah. Nasabah Bank BNI Syariah adalah seorang atau badan usaha maupun lembaga yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman, selain itu nasabah Bank BNI Syariah juga melakukan transaksi lainnya, baik transaksi *online* maupun *offline*.



### 1.6.3 Bank BNI Syariah

Bank BNI Syariah merupakan salah satu lembaga perbankan syariah di Indonesia. Bank BNI Syariah ini semula bernama Unit Usaha Syariah Bank Negara Indonesia. Sejak tahun 2010, Unit Usaha BNI Syariah berubah menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank BNI Syariah. Bank BNI Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Menurut Sumitro (2004) prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

## 1.7 Kerangka Teoritik

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada bagian latar belakang bahwa pokok permasalahan dalam skripsi ini, yaitu untuk mengetahui proses pengambilan keputusan dan faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah. Menurut Siagian (1998) memutuskan berarti melakukan penilaian atau menjatuhkan pilihan. Pilihan atau keputusan yang pada akhirnya dibuat adalah yang terbaik menurut seseorang dari berbagai macam alternatif pilihan yang tersedia. Seseorang sebelum menentukan pilihan apa yang terbaik bagi dirinya, terlebih dahulu orang tersebut melakukan beberapa macam pertimbangan, demikian juga dengan para nasabah yang kemudian mengambil keputusan untuk memakai bank syariah. Keputusan untuk memakai bank syariah merupakan keputusan terbaik yang telah diambil dari berbagai macam alternatif pilihan yang tersedia, yaitu pilihan untuk memakai bank konvensional, memakai koperasi simpan pinjam, dan juga pilihan untuk tidak menggunakan bank ataupun koperasi.

Pengambilan keputusan seseorang terdapat proses yang harus dilalui oleh seseorang, untuk kemudian menghasilkan keputusan akhir berupa tindakan atau opini. Menggunakan bank syariah merupakan keputusan akhir berupa tindakan yang dilakukan oleh nasabah setelah melalui beberapa tahapan, dalam membuat suatu keputusan ada beberapa proses yang diambil

dari pemikiran Rogers dan Shoemaker (1987) yang dapat diterapkan dalam pengambilan keputusan memakai bank syariah :

1. Pengenalan, yaitu sebuah tahapan untuk mengetahui dan memperoleh pemahaman tentang bank syariah. Tahap pengenalan ini merupakan tahap awal yang kemudian menentukan apakah seseorang merasa tertarik atau tidak tertarik untuk memakai bank syariah.

2. Persuasi, yaitu tahap ketika seseorang menunjukkan sikap untuk berkenan atau tidak berkenan terhadap bank syariah. Setelah seseorang mengenal dan mempelajari tentang bank syariah, akan menimbulkan dua macam sikap tertarik atau berkenan dan sikap tidak tertarik atau tidak berkenan untuk kemudian memakai bank syariah

Bagi mereka yang kemudian mengambil sikap tidak berkenan terhadap pemakaian bank syariah maka mereka biasanya mempunyai penilaian-penilaian negatif berkaitan dengan bank syariah. Sebaliknya mereka yang kemudian tertarik untuk menggunakan bank syariah akan memberikan penilaian-penilaian positif terhadap bank syariah dan mulai mencoba untuk mempelajari secara lebih mendalam tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah sehingga pada akhirnya tidak menutup kemungkinan bagi mereka yang berkenan tersebut kemudian mengambil keputusan untuk memakai bank syariah.

3. Keputusan, yaitu tahapan ketika seseorang yang terlibat dalam kegiatan yang membawanya pada penilaian untuk menerima atau menolak menggunakan bank syariah. Seseorang yang tertarik atau berkenan pada bank syariah kemudian terlibat di dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemakaian bank syariah itu sendiri. Pada tahap ini seseorang yang merasa tertarik untuk memakai bank syariah mulai menentukan pilihannya, dan mengambil keputusan untuk memakai bank syariah.

4. Konfirmasi, yaitu tahapan ketika seseorang mencari penguat bagi keputusan yang dibuatnya, yaitu keputusan untuk memakai bank syariah. Faktor-faktor penguat yang mendukung pengambilan keputusan untuk memakai bank syariah tersebut dibutuhkan karena pada tahapan ini juga

dimungkinkan terjadi seseorang yang sudah memutuskan untuk memakai bank syariah namun tetap memakai bank konvensional juga karena alasan tertentu.

Antropologi ekonomi mengenal istilah ekonomi moral dan ekonomi rasional. Ahimsa (2003) mengungkapkan bahwa istilah antropologi moral pertama kali diperkenalkan oleh E.P Thomson pada tahun 1966 melalui buku *The Making of English Working Class*. Istilah ini menjadi populer di Indonesia setelah buku yang berjudul *Peasant Moral Economy : Rebellion and Subsistence in Southeast Asia* yang ditulis oleh James C. Scott diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia.

Kemunculan buku Samuel Popkin yang berjudul *The Rational Peasant*, merupakan reaksi terhadap buku Scott. Buku ini berbicara tentang ekonomi rasional di kalangan petani. Isinya boleh dikatakan membantah berbagai asumsi yang digunakan oleh Scott. Misalnya saja kalau menurut Scott petani Asia Tenggara pada umumnya mendasarkan perilaku ekonominya pada semacam pandangan moral tertentu yang berbeda dengan pandangan golongan lain, dalam pandangan Popkin petani Asia Tenggara sebenarnya tidak berbeda dengan manusia-manusia lain di muka bumi. Mereka adalah orang-orang rasional juga yang memperhitungkan segala sesuatunya dalam kerangka untung dan rugi (Ahimsa, 2003: 28).

Perdebatan pendekatan antara ekonomi moral dan ekonomi rasional merupakan perdebatan yang susah untuk didamaikan pada komunitas antropologi. Perdebatan tersebut susah untuk didamaikan namun ada juga yang berusaha untuk menggabungkan kedua pendekatan tersebut dalam memahami realitas tindakan ekonomi. Seperti disusun oleh Ahimsa Putra (2003) dalam penelitian tesis Raharjana menjembatani kedua pendekatan tersebut tentang siasat kaum santri dalam usaha konfeksi ditemukan bahwa para pengusaha konfeksi ditemukan bahwa para pengusaha konfeksi menggunakan baik strategi moral maupun strategi rasional dalam melakukan usaha konfeksi mereka. Strategi moral yang digunakan para pengusaha santri dalam menggerakkan usaha mereka berupa mendidik orang menjadi

pengusaha, melibatkan santri sebagai tenaga, dan membentuk hubungan langganan. Strategi rasional yang dilakukan oleh para pengusaha adalah berupa tindakan ekonomi yang dilatarbelakangi untuk mendapatkan keuntungan, meliputi menyerahkan pekerjaan kepada pihak lain, mengerjakan produk yang sedang laku, dan mempermainkan harga (Damsar, 2000: 246).

Terdapat perbedaan pandangan antara penganut ekonomi moral dan ekonomi rasional yang berawal dari perbedaan pandangan filosofis mereka mengenai manusia. Demikian juga temuan empiris yang memperlihatkan perbedaan pola-pola perilaku petani dan wirausahawan. Penganut ekonomi moral menggunakan model filosofis yang biasa disebut moral model dan ilmu ekonomi dengan filosofis seperti ini sering disebut *cultural economy* atau ekonomi budaya (Ahimsa, 2003:26). Ciri rasional tampak pada bagaimana memperhitungkan biaya yang dikeluarkan ketika memakai bank syariah lebih rendah daripada bank konvensional. Perihal moral dalam nasabah memandang bank syariah adalah bank yang bekerja sesuai syariat Islam, hal tersebut membuat mereka merasa lebih tentram karena mereka merasa tidak sedang melakukan pelanggaran terhadap aturan agama.

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yang berdasarkan pada data yang ditemukan di lapangan (*field research*) (Sugiyono, 2014:205). Penelitian lapangan dengan melakukan analisis data yang bersumber dari tempat penelitian berkenaan dengan Bank BNI Syariah. Penelitian kualitatif membutuhkan penekanan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang jelas mengenai kondisi dan realita kehidupan nyata di lapangan. Pendekatan kualitatif lebih menekankan pada makna, penalaran, dan definisi pada situasi dan konteks tertentu. Penelitian kualitatif lebih banyak mementingkan suatu proses dibandingkan dengan hasil akhir. Karena itu perubahan urutan

kegiatan dapat terjadi sewaktu-waktu tergantung pada gejala-gejala dan kondisi yang ditemukan di lapangan. Pendekatan kualitatif diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini menganalisis proses pengambilan keputusan pada nasabah dalam memilih bank syariah. Informasi yang penulis dapatkan dianalisis dan dideskripsikan berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil wawancara dengan informan pada waktu penelitian.

#### 1.8.2 Penentuan Pemilihan Lokasi

Penelitian ini mengambil lokasi di Bank BNI Syariah, Semarang, Jawa Tengah. Lokasi ini dipertimbangkan karena di kota Semarang BNI Syariah merupakan Bank yang memiliki prestasi yang cukup baik di Indonesia. Berdirinya Bank BNI Syariah yang memiliki lima kantor cabang di Semarang menunjukkan adanya antusiasme masyarakat terhadap Bank BNI Syariah sehingga penulis mempunyai akses yang lebih besar serta lebih mudah untuk berhubungan dan mendapatkan informasi dari para nasabah yang menggunakan bank syariah.

#### 1.8.3 Pemilihan Informan

Informan dikenal sebagai orang yang bersedia memberikan informasi mengenai fenomena yang ada di lapangan. Ada beberapa kategori khusus yang digunakan peneliti dalam menetapkan orang-orang tertentu yang layak dijadikannya sebagai informan. Spradley (2006) mengungkapkan kriteria informan yang baik adalah berdasarkan lima persyaratan berikut: (1) enkulturasi penuh, maksudnya individu mengetahui budaya yang dimilikinya dengan baik, (2) keterlibatan langsung, (3) suasana budaya yang tidak dikenal, seorang individu akan menerima tindak budaya sesuai apa adanya dan pengetahuan budaya tersebut bersifat di luar kesadaran mereka, (4) waktu yang cukup, dan (5) non-analitis.

Kriteria informan tersebut menjadi acuan bagi peneliti dalam menentukan informannya di lapangan, namun hal tersebut tidak menutup kemungkinan bagi peneliti untuk melakukan pendugaan-pendugaan mengenai siapa saja yang tepat dijadikan sebagai informan sesuai dengan fokus penelitiannya. Penentuan informan dilakukan secara sengaja (*purposive*), berdasarkan kesediaan informan bekerja sama dan memberikan informasi agar data yang diinginkan dapat dijawab sesuai dengan masalah penelitian dengan baik. Informan yang dipilih oleh penulis berjumlah lima orang nasabah Bank BNI Syariah.

#### 1.8.4 Sumber Data

Terdapat dua jenis data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data primer, dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dapat diperoleh melalui pengamatan langsung maupun hasil wawancara kepada informan berdasarkan pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti. Data primer yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara langsung kepada karyawan bank syariah dan 5 nasabah bank syariah.

2. Data sekunder, dalam penelitian ini didapat melalui peninggalan tertulis yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku literatur, dokumen, dan tulisan yang dianggap peneliti berkenan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Data sekunder adalah data yang terlebih dahulu dilaporkan dan dikumpulkan oleh orang atau instansi di luar dari peneliti sendiri walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli. Data sekunder dapat diperoleh dari instansi-instansi, perpustakaan, maupun dari pihak lainnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian diperoleh melalui perpustakaan mengenai pembahasan terkait, seperti dari buku-buku tentang perbankan syariah, dan lain sebagainya yang menjadi landasan teori pada penelitian ini serta dokumen- dokumen yang di dapat di BNI Syariah.

### 1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan tiga macam cara, yaitu:

1. Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari data dari buku-buku, dan skripsi-skripsi, yang berhubungan dengan masalah penelitian ini. Studi pustaka ini digunakan untuk mengetahui hasil penelitian sebelumnya dan untuk melengkapi data tertulis yang tidak didapatkan dari informan. Studi pustaka dibutuhkan juga untuk menambah wawasan peneliti, baik sebelum terjun ke lapangan maupun pada saat membuat laporan penelitian.

2. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi, digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak besar (Sugiyono, 2014:145). Observasi yang dilakukan peneliti adalah mengamati jalannya pembiayaan di Bank BNI Syariah dan menunggu nasabah yang akan membayar angsuran untuk di wawancara.

3. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan keterangan tentang hal-hal yang berkaitan dengan pengambilan keputusan lima nasabah Bank BNI Syariah. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Diharapkan dari wawancara mendalam dapat diperoleh keterangan atau data yang dibutuhkan sehingga masalah yang dihadapi peneliti dapat ditemukan jawabannya dengan jelas.

## 1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian mengenai bab-bab dan subbab-subbab yang tercakup di dalam bab skripsi ini. Penyusunan sistematika penulisan bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami bagaimana urutan penjelasan yang disampaikan dalam penelitian. Berikut ini merupakan sistematika dari penelitian skripsi dengan judul “Pengambilan Keputusan

Nasabah Skala Kecil dan Menengah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Lima Nasabah Bank BNI Syariah)”.

BAB I merupakan bagian pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah yang hendak dijawab, manfaat dan tujuan dari penelitian, tinjauan pustaka, batasan istilah, kerangka teoritik, metode penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan. Pada bab ini pemaparannya masih berisi secara umum karena pembahasan yang lebih mendalam akan diberikan pada bab-bab selanjutnya.

Bab II mendeskripsikan gambaran umum Bank BNI Syariah. Bab ini diawali dengan penjelasan mengenai sejarah Bank BNI Syariah, dilanjutkan dengan identitas perusahaan, visi dan misi perusahaan, akad-akad Bank BNI Syariah, serta produk-produk Bank BNI Syariah.

Bab III membahas tentang tahapan pra pengambilan keputusan, yang diawali dengan penjelasan mengenai karakteristik informan kemudian tahap pengenalan yaitu tahapan awal dimana nasabah berkenalan dan mengetahui bank syariah dan tahap persuasif yaitu tahap dimana mulai muncul ketertarikan nasabah dengan bank syariah.

Bab IV membahas mengenai tahap pengambilan keputusan nasabah. Bab ini juga membahas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

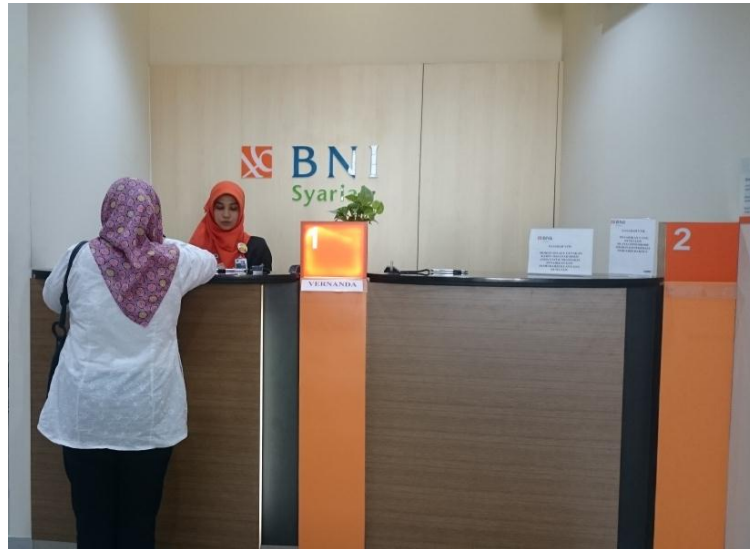
Bab V merupakan bab akhir yang berisi tentang kesimpulan penelitian skripsi untuk menjawab permasalahan tentang pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.



## BAB II

### Gambaran Umum Bank BNI Syariah

#### 2.1 Profile Bank BNI Syariah



Sumber: Dokumentasi Penelitian

##### 2.1.1 Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah di Kota Semarang

Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sesuai dengan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan, prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan keuntungan (*murabahah*) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijaroh wa iqtina*). Bank dengan prinsip syariah merupakan bank yang mengikuti aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan

pihak lain untuk penyampaian dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

Sejak berlakunya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah, maka BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep *dual banking system*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Diawali dengan pembentukan tim bank syariah di tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan izin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Setelah itu BNI syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang syariah.

Tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI syariah membuka 5 (lima) kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial, yakni Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Tahun 2001 BNI syariah kembali membuka 5 (lima) kantor cabang syariah, yang difokuskan di kota-kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta dua cabang, Bandung, Makassar dan Padang. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, tahun 2002 lalu BNI syariah membuka dua kantor cabang syariah baru di Medan dan Palembang. Pada awal tahun 2003, dengan pertimbangan bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI syariah melakukan relokasi kantor cabang syariah dari Jepara ke Semarang. Bank BNI Syariah untuk melayani masyarakat kota Jepara membuka kantor cabang pembantu syariah Jepara.

#### 2.1.2 Identitas Perusahaan

Nama : PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Syariah (Persero)

Website : <http://www.bni.co.id>

Jenis usaha : Bank umum Status : Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Kantor Cabang Semarang Alamat : Jl Ahmad Yani No. 152, Semarang.

Telepon : 024 8313247

Faximile : 024 8313217

### 2.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

#### Visi

Visi BNI Syariah adalah “Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.

#### Misi

- Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

## 2.2 Produk-Produk Bank BNI Syariah

### 2.2.1 Akad-Akad Bank Syariah

Akad adalah kesepakatan tertulis antara bank syariah dan pihak lain yang memuat adanya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah. Berikut akad-akad yang terdapat pada bank syariah:

#### a. Akad Mudharabah Menghimpun Dana

Akad mudharabah dalam menghimpun dana adalah akad kerja sama antara pihak pertama sebagai pemilik dana dan pihak kedua yang bertindak sebagai pengelola dana dengan membagi keuntungan usaha sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam Akad.

#### b. Akad Mudharabah Pembiayaan

Akad mudharabah dalam pembiayaan adalah akad kerja sama suatu usaha antara pihak pertama yang menyediakan seluruh modal dan pihak kedua yang bertindak selaku pengelola dana dengan membagi keuntungan usaha sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam akad, sedangkan

kerugian ditanggung sepenuhnya oleh bank syariah kecuali jika pihak kedua melakukan kesalahan yang disengaja, lalai atau menyalahi perjanjian.

c. Akad Musyarakah.

Akad musyarakah adalah akad kerja sama di antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu yang masing-masing pihak memberikan porsi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan akan dibagi sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian ditanggung sesuai dengan porsi dana masing-masing.

d. Akad Murabahah.

Akad murabahah adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.

e. Akad Wadi'ah.

Akad wadi'ah adalah akad penitipan barang atau uang antara pihak yang mempunyai barang atau uang dan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan, serta keutuhan barang atau uang.

f. Akad Qardh.

Akad qardh adalah akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya pada waktu yang telah disepakati.

g. Akad Ijarah.

Akad ijarah adalah akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.

h. Akad Ijarah Muntahiya Bittamlik.

Akad ijarah muntahiya bittamlik adalah akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa dengan opsi pemindahan kepemilikan barang.

i. Akad Salam

Akad salam adalah akad jual beli dengan cara pemesanan, di mana pembeli memberikan uang terlebih dahulu terhadap barang yang telah disebutkan spesifikasinya, dan barang dikirim kemudian. Akad salam biasanya dipergunakan untuk produk-produk pertanian jangka pendek, dalam hal ini lembaga keuangan bertindak sebagai pembeli produk dan memberikan uangnya lebih dulu sedangkan para nasabah menggunakannya sebagai modal untuk mengelola pertaniannya.

j. Akad Istishna

Akad istishna adalah akad jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang berdasarkan persyaratan serta kriteria tertentu, sedangkan pola pembayaran dapat dilakukan sesuai dengan kesepakatan (dapat dilakukan di depan atau pada saat pengiriman barang).

k. Akad Hawalah

Akad hawalah adalah akad pemindahan utang/piutang suatu pihak kepada pihak yang lain, dalam lembaga keuangan hawalah diterapkan pada fasilitas tambahan kepada nasabah pembiayaan yang ingin menjual produknya kepada pembeli dengan jaminan pembayaran dari pembeli tersebut dalam bentuk giro mundu lazim disebut Post Dated Check. Namun disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

## 2.2.2 Produk-Produk BNI Syariah

### 1. Produk Dana

- Tabungan iB Hasanah, adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* atau simpanan berdasarkan akad Wadiah. Dengan prinsip ini tabungan anda akan diinvestasikan secara produktif dalam investasi yang halal sesuai dengan prinsip syariah. Keuntungan dari investasi akan dibagihasilkan antara nasabah dan bank sesuai nisbah yang disepakati diawal pembukuan rekening. Produk ini merupakan tabungan syariah yang bisa dibuka oleh siapa saja. Akad yang digunakan di tabungan ini adalah mudharabah dan waidah. Tabungan ini

memberikan kita kemudahan untuk menabung menggunakan mata uang rupiah. Fasilitas yang akan diberikan kepada kita sebagai nasabah adalah buku tabungan, kartu ATM, fitur transaksi seperti *SMS banking*, *internet banking*, dan *mobile banking*. Kita bisa transfer di mana saja dan kapan saja.

- Tabungan iB Tapenas Hasanah, adalah investasi dana perencanaan masa depan yang dikelola secara syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah* dengan sistem setoran bulanan, bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan, seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan, ataupun rencana masa depan lainnya.
- Tabungan iB Prima Hasanah, adalah investasi dana dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah* dan bagi hasil yang lebih kompetitif. Tabungan ini bisa kita pakai jika kita memiliki dana lebih. BNI Prima menggunakan akad *mudharah* dengan sistem bagi hasil yang menguntungkan.
- Tabungan iB Tunas Hasanah, adalah Investasi dana dalam mata uang rupiah berdasarkan akad wadiah yang diperuntukkan anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun.
- Tabungan iB Bisnis Hasanah, adalah investasi dana dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah* dan dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada tabungan. Produk tabungan ini sangat berguna untuk mengelola arus keuangan perusahaan atau bisnis, secara rinci arus keuangan tersebut akan tercatat pada buku tabungan. Tabungan ini merekam mutasi rekening yang jelas serta bagi hasil yang adil jika dibandingkan dengan tabungan di bank lain.
- Tapenas Griya Hasanah, adalah perencanaan memiliki rumah lebih awal dan mendapatkan kemudahan untuk memperoleh pembiayaan kepemilikan rumah dengan proses persetujuan yang relative cepat dan mudah.

## 2. Produk Pembiayaan Produktif

- Tunas Usaha iB Hasanah, adalah fasilitas pembiayaan produktif berdasarkan akad mudharabah yang diberikan untuk usaha produktif guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.
- Wirausaha iB Hasanah, adalah fasilitas pembiayaan produktif berlandaskan akad mudharabah, musyarakah yang diberikan untuk pertumbuhan usaha produktif yang *feasible* guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.
- Usaha Kecil iB Hasanah, adalah fasilitas pembiayaan produktif berdasarkan akad *mudharabah*, musyarakah yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang *feasible* guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

## 3. Produk Pembiayaan Konsumtif

- iB Griya Hasanah, adalah pembiayaan pemilikan rumah, ruko, kavling siap bangun, dan renovasi rumah serta pembelian rumah. iB Griya Hasanah menggunakan akad Murabahah yaitu akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pemebeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.
- Oto iB Hasanah, adalah pembiayaan untuk pembelian kendaraan dengan proses yang mudah dan cepat berdasarkan syariah. Uang muka relatif ringan dan pembayaran dapat dilakukan secara debet otomatis.
- iB Hasanah Card, adalah kartu pembiayaan yang berfungsi seperti kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat *fix*, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga, iB Hasanah Card tidak hanya digunakan untuk kegiatan konsumtif, tetapi dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan ibadah umroh, pendidikan, dan kegiatan usaha.

- Pembiayaan Emas iB Hasanah, adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara rutin tiap bulannya.
- Flexi iB Hasanah, adalah fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/ karyawan/ perusahaan/ lembaga/ instansi untuk penggunaan jasa, antara lain dengan pengurusan biaya pendidikan, perjalanan ibadah umrah, travelling, pernikahan, dan lain-lain.
- CFC iB Hasanah adalah, prinsip murabahah atau ijarah untuk karyawan suatu perusahaan.
- Multiguna iB Hasanah, adalah fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/ karyawan/ perusahaan/ lembaga/ instansi/ atau profesional untuk pembelian barang dengan agunan berupa *fixed asset*.



### **BAB III**

#### **Tahap Pra Pengambilan Keputusan**

Pada bab ini akan dibahas tahapan pra pengambilan keputusan, yaitu tahap pengenalan dan tahap persuasif. Berdasarkan hasil wawancara semua informan tidak secara langsung memutuskan untuk menggunakan bank syariah. Namun terdapat tahapan-tahapan sebelum pada akhirnya mereka memutuskan untuk menggunakan bank syariah. Tahap pengenalan merupakan tahapan paling awal bagi para informan untuk berkenalan dengan bank syariah dan mengetahui sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah untuk pertama kalinya. Pada tahap persuasif akan dibahas ketertarikan informan terhadap bank syariah yang kemudian akan membawa informan pada keputusan untuk menggunakan bank syariah.

#### **3.1 Karakteristik Nasabah**

Penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam dengan para informan. Penulis dalam penelitian ini menggunakan sampel purposif (*purposive sampling*) yang didasarkan pada kemampuan informan menggambarkan secara jelas mengenai proses pengambilan keputusan dan faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Informan yang dipilih oleh penulis berjumlah lima orang nasabah Bank BNI Syariah, yaitu:

1. Informan pertama Yanuar merupakan seorang karyawan swasta di kantor yang melayani penggunaan software bisnis berbasis syariah. Yanuar lahir di Kota Semarang pada tanggal 1 Januari 1994 saat ini ia berusia 25 tahun dan merupakan anak terakhir dari tiga bersaudara. Yanuar merupakan seseorang yang beragama Islam, saat ini ia bertempat tinggal di Banyumanik, tempat tinggalnya tidak jauh dari lokasi Bank BNI Syariah KCP Hidayatullah. Pendidikan terakhir Yanuar adalah Diploma IV jurusan Perbankan Syariah di Politeknik Negeri Semarang. Yanuar dalam kesehariannya bekerja sebagai operator software berbasis syariah yang

ditujukan untuk orang-orang yang ingin membuka usaha menggunakan prinsip syariah. Yanuar merupakan nasabah Bank BNI Syariah, ia sudah menjadi nasabah semenjak duduk di bangku kuliah. Ia menggunakan Bank BNI Syariah karena ia yakin bank syariah lebih baik jika dibandingkan bank konvensional. Bank BNI Syariah bagi Yanuar adalah tempat menabung yang aman karena melalui bank syariah ia dapat menabung tanpa terkena riba. Selain ia gunakan untuk menyimpan uang Bank BNI Syariah juga ia gunakan untuk transaksi lainnya, seperti transfer dan belanja online.

2. Informan kedua Arsyah merupakan seorang yang menekuni bisnis online, selain menjalankan bisnis online dalam kesehariannya ia juga membantu bisnis kedua orang tua. Arsyah lahir pada tanggal 25 Maret 1995 ia merupakan anak satu-satunya dalam keluarga. Saat ini berusia Arsyah berusia 24 tahun dan ia merupakan seseorang yang beragama Islam. Pendidikan terakhir Arsyah adalah S1 jurusan Ekonomi Islam di salah satu perguruan tinggi Kota Semarang. Arsyah merupakan nasabah Bank BNI Syariah semenjak ia duduk di bangku kuliah. Arsyah menggunakan Bank BNI Syariah sebagai tempat untuk menyimpan uang karena pada saat menjadi mahasiswa uang yang ia simpan belum terlalu banyak jika ia menggunakan bank konvensional pasti akan mendapatkan cukup banyak potongan. Menggunakan Bank BNI Syariah dirasa tepat karena uang yang disimpan akan berjumlah tetap tidak akan terpotong biaya administrasi perbulannya.

3. Informan ketiga Yusuf merupakan anak pertama dari empat bersaudara. Sebagai anak pertama tentunya ia memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk membantu perekonomian keluarga karena ketiga saudaranya masih sekolah. Saat ini Yusuf berusia 25 tahun dan ia merupakan seseorang yang memeluk agama Islam. Yusuf berprofesi sebagai pelaut, profesi itu pula yang membawanya mengenal dan akhirnya menggunakan Bank BNI Syariah. Yusuf merupakan nasabah Bank BNI Syariah yang baru membuka rekening pada tahun lalu, sebelum menggunakan bank syariah Yusuf menggunakan bank konvensional. Yusuf dalam kesehariannya merupakan muslim yang taat pada agama karena semenjak bekerja dikapal ia

juga memutuskan untuk mulai berhijrah. Keputusannya berhijrah membuatnya sangat mematuhi perintah agama dan pada akhirnya ia juga ingin membuka rekening di Bank BNI Syariah karena ia merasa bank syariah lebih sesuai dengan kebutuhannya.

4. Informan keempat Bapak Aminuddin, dalam kesehariannya beliau bekerja menjadi guru di Yayasan Sekolah Islam Hidayatullah yang berada di Banyumanik. Bapak Aminuddin sudah menjadi guru semenjak usianya 32 tahun mata pelajaran yang ia ajarkan adalah Pendidikan Agama Islam. Beliau lahir di Kebumen pada 57 tahun yang lalu, masa kecil beliau di habiskan di Kebumen, hingga lulus SMA memutuskan untuk berkuliah di Semarang. Beliau mengambil kuliah di IAIN Walisongo, dan melanjutkan pendidikan kuliahnya hingga S2. Bapak Aminuddin merupakan seseorang yang memeluk agama Islam yang taat, beliau juga merupakan seorang yang bertanggung jawab mengurus masjid yang berdiri di samping rumah beliau. Bapak Aminuddin merupakan seorang kepala rumah tangga yang memiliki satu istri dan tiga anak. Beliau merupakan nasabah bank BNI Syariah KCP Hidayatullah yang berada di Banyumaik, beliau beranggapan di masa sekarang yang sudah modern ini tidak dapat terlepas dari urusan perbankan. Bapak Aminuddin merupakan salah satu nasabah yang aktif berkunjung ke Bank BNI KCP Hidayatullah untuk menjalin silaturahmi dengan pegawai dan pimpinan kantor cabang. Ia melakukan hal tersebut dengan tujuan agar kerjasama yang di jalin oelh yayasan tempat ia bekerja dan Bank BNI Syariah KCP Hidayatullah dapat terus berjalan dengan baik.

5. Informan kelima Ibu Kristianti, beliau merupakan karyawan yang dipercaya oleh atasannya mengurus dan bertanggung jawab sebagai pengelola bengkel cuci mobil di daerah Ungaran. Ibu Kristianti lahir di Semarang pada tanggal 5 Januari 1978 dan saat ini berusia 41 tahun. Beliau memiliki satu orang suami dan tiga orang putri yang masih sekolah. Ibu Kristianti merupakan seseorang yang memeluk agama Islam dan pendidikan terakhir beliau adalah Sekolah Menengah Atas. Ibu Kristianti saat ini tinggal bersama suami serta anak-anaknya di Banyumanik, lokasi tempat tinggal beliau tidak

jauh dari lokasi Bank BNI Syariah. Beliau mulai menjadi nasabah Bank BNI Syariah karena membutuhkan tempat untuk menyimpan penghasilan dari tempat usahanya, beliau memilih Bank BNI Syariah karena dalam salah satu akad bank syariah nasabah dapat menabung tanpa dikenakan biaya potongan administrasi perbulannya. Ibu Kristianti sudah lama menggunakan bank syariah, sebelum menggunakan bank syariah beliau hanya menyimpan uang hasil usahanya dirumah atau ditinggalkan di bengkel. Namun semenjak menjadi nasabah Bank BNI Syariah ia rutin menyetorkan uang yang beliau dapatkan ke Bank BNI Syariah.

### **3.2 Perkenalan Nasabah dengan Bank Syariah**

Tahap pengenalan merupakan tahapan paling awal bagi informan untuk berkenalan dengan bank syariah dan mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah. Berdasarkan hasil wawancara, para informan pada umumnya mengenal bank syariah melalui tiga macam cara, yaitu melalui bangku kuliah, membaca buku atau majalah Islam, dan diperkenalkan oleh orang lain yang sebelumnya sudah menggunakan bank syariah. Tahapan pengenalan juga mempengaruhi pengetahuan nasabah mengenai bank syariah.

Proses diawali dengan pengenalan kebutuhan, terdapat dua motivasi awal yang kemudian menyebabkan para informan berkenalan dengan bank syariah. Motivasi yang pertama adalah kebutuhan informan akan tempat menyimpan uang. Sementara yang kedua adalah keinginan untuk menyimpan uang pada tempat yang pengelolaannya sesuai dengan syariat Islam. Persamaan karakteristik dari lima orang informan adalah mereka merasa hanya memiliki sedikit informasi tentang bank syariah dan kemudian ingin mencari tau lebih mengenai bank syariah.

Pendidikan di masa kuliah yang diikuti oleh para informan bisa menjadi sarana awal pengenalan mereka dengan bank syariah. Melalui bangku kuliah itu informan tidak hanya berkenalan dengan bank syariah, tetapi juga dituntut untuk menjadi nasabah di bank syariah. Yanuar, setelah lulus SMA mengambil kuliah jurusan Perbankan Syariah di Politeknik Negeri Semarang.

Di awal masa perkuliahannya ia sama sekali tidak memahami atau mengenal bank syariah. Namun di bangku kuliah menjadi langkah awal baginya untuk mengenal bank syariah. Yanuar mengatakan bahwa dia pertama kali mengenal bank syariah melalui bangku kuliah karena ia kuliah di jurusan Perbankan Syariah. Selama di perkuliahan ia tidak hanya berkenalan dengan bank syariah, ia juga mempelajari banyak hal mengenai bank syariah. Bangku kuliah tersebutlah Yanuar mengatakan bahwa ia pertama kali mengetahui bahwa sebagai seorang muslim dianjurkan memakai bank syariah.

Pengetahuan Yanuar tentang bank syariah lebih baik dibandingkan informan yang lain, karena ia memiliki kesempatan untuk belajar mengenai bank syariah lebih banyak dibandingkan informan yang lainnya. Yanuar mengungkapkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan prinsip usahanya berlandaskan syariat Islam dengan berpedoman dengan Al-Quran dan Hadist yang pelaksanaannya menggunakan prinsip Islam dan mengatur berbagai kegiatan perekonomian, seperti jual-beli, simpan-pinjam, investasi, dan berbagai kegiatan ekonomi lainnya. “Jadi bank syariah itu merupakan bank yang dalam pelaksanaan usahanya berdasarkan Al-Quran dan Hadist. Semua hal diatur berdasarkan mulai dari jual beli, simpan pinjam dan lain-lain” kata Yanuar.

Hal yang sama juga terjadi pada Arsyah. Bangku kuliah menjadi sarana Arsyah mengenal bank syariah. Arsyah merupakan lulusan perguruan tinggi jurusan Ekonomi Islam dan disana pula ia diajarkan untuk berhijrah secara ekonomi dengan mulai menggunakan bank syariah. Tujuan Arsyah untuk berkuliah di jurusan Ekonomi Islam karena ilmu tersebut masih tergolong baru di akademisi dan masyarakat Indonesia mayoritas muslim tapi banyak yang belum mengerti mengenai Ekonomi Islam. Pembahasan mengenai Ekonomi Islam di bangku kuliah membawanya untuk berhijrah secara ekonomi yang membuat mahasiswanya diwajibkan untuk menggunakan bank syariah. Berangkat dari hal tersebut Arsyah kemudian mulai mengenal dan menggunakan bank syariah.

Pengetahuan Arsyah mengenai bank syariah juga ia dapatkan dari bangku kuliah. Berbeda dengan Yanuar yang belajar bank syariah bersama dengan teori dan praktiknya, Arsyah menuturkan bahwa ia hanya belajar bank syariah secara umum, karena ekonomi Islam cakupannya lebih luas tidak hanya belajar mengenai bank syariah. Arsyah mengungkapkan jika bank syariah merupakan suatu usaha dalam menghimpun dana dari masyarakat untuk disalurkan kepada yang membutuhkan dana tersebut dengan bentuk pembiayaan nisbah bagi hasil serta menggunakan prinsip keadilan, kemaslahatan dan kehalalan. Tentunya prinsip ini yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional.

“Sebernarnya ada banyak pengertian dari para ahli mengenai bank syariah bisa dicari di buku atau jurnal-jurnal ekonomi Islam, tapi singkat saya bank syariah adalah suatu usaha dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan suatu dana ke masyarakat yang membutuhkan dana dengan bentuk pembiayaan nisbah bagi hasil serta berprinsip kepada keadilan, kemaslahatan dan kehalalan.” (Wawancara Arsyah pada tanggal 30 April 2019)

Perkenalan nasabah dengan bank syariah selain melalui bangku kuliah juga terjadi melalui buku-buku dan majalah keagamaan. Buku dan majalah menjadi jembatan ilmu bagi seseorang yang ingin belajar. Pengenalan bank syariah melalui buku-buku yang pernah dibaca dialami oleh Bapak Aminudin. Beliau banyak mengetahui tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah untuk pertama kalinya dari buku-buku yang dibaca. Bapak Aminudin mengatakan bahwa ia mengenal bank syariah melalui buku karena sejak beliau mendalami ilmu agama memang sudah banyak membaca buku tentang agama. Buku-buku tersebut Bapak Aminudin mengatakan bahwa ia mengetahui untuk pertama kalinya bahwa ada pandangan dalam Islam yang mengatakan bahwa bunga itu haram hukumnya. Beliau mengatakan pernah menemukan salah satu ayat di Al Qur'an yang membahas persoalan haramnya riba. Bapak Aminudin mengakui sudah mulai rajin membaca buku agama semenjak beliau duduk di bangku SMA di Kebumen, hal itulah yang membawa beliau untuk melanjutkan jenjang pendidikan S1 di IAIN Walisongo di Kota Semarang. Mendalami ilmu agama kemudian

membuat Bapak Aminuddin berkenalan dengan bank syariah. Pembahasan mengenai bank syariah mempengaruhi pandangan beliau dalam hal mengatur keuangan sehingga ketika pembagian gaji sudah melalui melalui transfer, beliau yakin membuka rekening di bank syariah.

Pengetahuan Bapak Aminudin mengenai bank syariah juga didapatkan melalui buku-buku yang dibaca. Beliau mengatakan bahwa bank syariah merupakan sistem perekonomian yang di dalamnya terdapat aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh Al-Quran dan Hadist. Menurutnya segala tahap kehidupan manusia sudah dijelaskan oleh pedoman umat muslim yaitu Al-Quran. Baginya perihal perekonomian sudah barang tentu diatur dalam agama pula, sebagai pemeluk agama Islam sudah diwajibkan mengikuti aturan tersebut. Bank syariah baginya adalah salah satu caranya untuk hidup sesuai syariat agama.

“Manusia hidup dari sewaktu menjadi ruh hingga kembali menjadi ruh semuanya sudah ada ketetapan, begitu juga dalam perihal perekonomian tentu sudah diatur oleh Islam. Bank syariah merupakan bank yang memiliki aturan tersendiri yang berbeda dengan bank umum atau bank konvensional karena sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, seperti itu sepengetahuan saya” (Wawancara Bapak Aminuddin 06 Mei 2019)

Perkenalan nasabah dengan bank syariah juga terjadi melalui relasi hubungan dengan orang-orang yang telah lebih dahulu menggunakan bank syariah. Orang-orang yang sudah menggunakan bank syariah menjadi sumber informasi tentang semua hal yang berkaitan dengan bank syariah dan bahkan mampu mempengaruhi para informan untuk menggunakan bank syariah. Hal tersebut dialami oleh dua informan, yaitu Yusuf dan Ibu Kristianti.

Yusuf mengatakan bahwa perkenalannya terhadap bank syariah berawal dari kekagumannya dengan sosok perwira saat ia bekerja di kapal. Dia terkenal religius dan sangat memegang prinsip-prinsip Islam dalam kesehariannya. Bekerja di kapal membuatnya ingin memisahkan garis yang tegas dari pengaruh buruk yang dapat merusak keimanannya. Perkenalan Yusuf dengan perwira tersebut kemudian membawanya ingin untuk mengetahui secara lebih jauh lagi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan

agama. Perwiranya pula yang mengenalkan Yusuf dengan bank syariah, ia sangat disarankan ketika selesai bertugas di kapal untuk membuka rekening di bank syariah. Perkenalannya dengan perwira yang juga terlebih dahulu sudah menggunakan bank syariah, membuat Yusuf ingin mengetahui lebih jauh lagi hal-hal yang berkaitan dengan bank syariah kepada beliau. Yusuf mengatakan seringnya berguru dengan perwira tersebut membuatnya semakin mengenal dan mengetahui tentang bank syariah.

Berbeda dengan Arsyah dan Yanuar yang mempelajari bank syariah melalui bangku kuliah, Ibu Kristianti dan Yusuf memang tidak mengenyam bangku kuliah yang mempelajari bank syariah, pengenalan mereka dengan bank syariah hanya melalui seseorang yang sudah terlebih dahulu menggunakan bank syariah. Ketika penulis melontarkan pertanyaan lebih lanjut kepada Yusuf mengenai bank syariah ternyata Yusuf tidak terlalu mengetahui. Yusuf hanya mengetahui jika bank syariah adalah bank yang tidak memakai bunga. Selanjutnya ia tidak bisa memberikan penjelasan dengan beranggapan kurang mengetahui baik pengertian maupun sistem ekonomi dalam bank syariah, meskipun tidak mengetahui pengertian yang dalam mengenai bank syariah tidak menjadi penghalang mereka untuk menjadi nasabah di bank syariah.

“Kalau mengenai bank syariah sih setau saya bank yang tidak pakai bunga, waktu awal membuka bank syariah karena saya ingin menghindari bunga dan bank yang sesuai dengan keinginan saya. Tapi kalau untuk menjelaskan lebih lanjut tidak bisa karena kurang mengetahui. Karena pengetahuan saya juga hanya sebatas itu”  
(Wawancara Yusuf pada tanggal 10 Mei 2019)

Sama seperti Yusuf, pengenalan bank syariah melalui orang yang terlebih dahulu memakai bank syariah adalah Ibu Kristianti. Bahkan sebelum mengenal bank syariah beliau belum pernah menggunakan bank sebelumnya, ia menyimpan uangnya secara manual dengan disimpan di rumah. Berawal dari adiknya yang merupakan nasabah bank syariah yang kemudian mengenalkannya dengan bank syariah dan membuat ia tertarik mencari tahu mengenai bank syariah.



Pengetahuan Ibu Kristianti mengenai bank syariah hanya sebatas pengertian bank yang bebas riba dan menggunakan bagi hasil. Pengertian seperti ini banyak penulis temui ketika melakukan penelitian, nampaknya pengetahuan tersebut sudah menjadi pengetahuan yang umum di masyarakat. Pemahaman masyarakat terhadap bank syariah masih rendah. Karena itu, usaha terus-menerus untuk sosialisasi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang sistem keuangan syariah sangat diperlukan. Karena itu, anggapan bahwa bank syariah adalah institusi sosial yang harus membagikan dana gratis atau murah kepada masyarakat tidaklah tepat.

Tingkat pengetahuan yang dimiliki nasabah dapat memproses informasi yang baru, membuat pertimbangan dan mengambil keputusan. Persepsi nasabah terhadap kesyariahan bank syariah, riba, bunga dan bagi hasil masih beragam, kebanyakan dari mereka masih belum paham dan belum tahu istilah-istilah tersebut. Pengetahuan mengenai hal ini hanya dimiliki beberapa nasabah. Pengetahuan merupakan informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa diaplikasikan ke dalam masalah tertentu. Pengetahuan dapat juga diartikan sebagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pada saat seseorang memakai akal budinya untuk mengenali suatu kejadian tertentu yang belum pernah dirasakan sebelumnya itu dapat memunculkan sebuah pengetahuan. Pada dasarnya pengetahuan mempunyai kemampuan perkiraan terhadap sesuatu sebagai hasil dari pengenalan suatu bentuk/pola. Data dan informasi terkadang dapat membingungkan seseorang, maka pengetahuanlah yang mengarahkan tindakan (Rosyid dan Saidiah, 2016 :24).

Rendahnya pemahaman umat Islam di Indonesia disebabkan salah satu faktornya karena masih minimnya literasi bank syariah itu sendiri. Ini dapat dilihat masih minimnya peran ulama dan da'i dalam menyampaikan materi ekonomi Islam dalam kajian-kajiannya, baik di masjid, majelis taklim, maupun di media sosial. Para ulama yang memahami fiqh muamalah atau ekonomi Islam masih relatif sedikit dan hanya sebatas orang-orang yang

berada di DSN-MUI atau lembaga terkait yang memahaminya. Akibatnya, pemahaman masyarakat mengenai ekonomi Islam masih terbilang minim karena kajian-kajian di masjid dan majelis taklim mayoritas diisi dengan fiqh ibadah daripada fiqh muamalah.

Sebagai lembaga keuangan yang masih baru, lembaga keuangan syariah belum begitu familiar ditengah-tengah masyarakat Indonesia, sesuatu yang wajar apabila belum banyak dikenal kemudian lembaga keuangan syariah masih kalah banyak konsumennya dibanding lembaga keuangan konvensional. Pemahaman masyarakat Indonesia tentang ekonomi syariah juga masih minim. Sederhananya, pengajian-pengajian agama yang sering dilakukan oleh umat muslim jarang membahas ekonomi syariah (Azizy, 2005:32).

Pemahaman mengenai perbankan syariah oleh masyarakat masih belum tepat menjadi salah satu kendala terhadap pengembangan bank syariah di Indonesia. Subardjo dalam Antonio (2001) mengemukakan 4 kendala yang dihadapi perbankan syariah, yaitu *pertama*; pemahaman masyarakat yang belum tepat terhadap kegiatan operasional Bank Syariah. *Kedua*; peraturan perbankan yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodasi operasional bank syariah. *Ketiga*; jaringan kantor bank syariah yang belum luas, dan *keempat*; SDM yang memiliki keahlian dalam bank syariah masih sedikit. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, diperlukan upaya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai produk, mekanisme, sistem, dan seluk beluk perbankan syariah. Tidak dapat dipungkiri bahwa jaringan perbankan syariah akan tergantung pada besarnya permintaan masyarakat terhadap sistem perbankan ini. Faktanya, sebagai penduduk muslim terbesar di dunia, perbankan syariah di Indonesia hanya men-share terhadap perbankan nasional sebesar 3% saja. Bank konvensional dengan sistem ribawinya masih menjadi idola masyarakat, termasuk muslimin. Bank syariah yang hadir dengan sistem anti-riba tidak segera menjadi pilihan utama masyarakat muslim di Indonesia (Dwiono, 2013: 27).

### 3.3 Ketertarikan Nasabah dengan Bank Syariah

Perkenalan informan mengenai bank syariah seperti di atas, kemudian membawa mereka pada tahap persuasif dimana nasabah menyatakan ketertarikannya terhadap bank syariah. Keputusan nasabah untuk menerima dan menjadikan bank syariah sebagai tempat untuk menyimpan uang dan alat pembayaran sehari-hari. Menurut hasil penelitian terdapat lima faktor yang membuat informan tertarik menggunakan bank syariah. Ketiga faktor tersebut, yaitu; (1) Produk yang bebas riba, (2) Kemudahan dalam bertansaksi, (3) Biaya administrasi rendah.

#### 1. Produk yang bebas riba

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginvestasikan dananya di bank kemudian menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbalan dari bank dalam bentuk bagi hasil atau dalam bentuk lainnya yang disahkan dalam syariah Islam. Bank syariah adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah.

Yusuf mengungkapkan ketertarikannya terhadap bank syariah karena ia mengetahui jika bank syariah tidak memberikan bunga kepada nasabahnya. Yusuf selalu memonitor uangnya yang ditabungkan di bank syariah dan ia mengungkapkan jumlah uang yang disimpan di bank syariah selalu berjumlah tetap tidak bertambah dan tidak berkurang. Ia sangat menghindari tambahan yang bukan menjadi haknya.

“Pada waktu saya mau buka rekening di bank syariah yang saya pertimbangkan adalah bank BNI Syariah karena di BNI Syariah terdapat tabungan hasanah dimana tidak memberikan bunga ataupun bonus untuk nasabah yang menabung disana. Dan selama ini saya selalu memonitor uang saya dan memang tidak ada tambahan atau bonus yang diberikan oleh pihak bank. ” (Wawancara Yusuf pada tanggal 10 Mei 2019)

Ada keyakinan dikalangan umat Islam bahwa bank syariah tidak menjalankan sistem ribawi. Berpedoman pada tata cara syariah Islam, bank syariah juga dianggap tidak memberikan bunga, tetapi bagi hasil. Hal ini

berbeda dengan bank konvensional pada umumnya. Apalagi diperkuat oleh fatwa MUI yang mengatakan bahwa bunga bank adalah riba, bank syariah mungkin bebas dari sistem bunga, tapi hampir mustahil terbebas dari sistem ribawi.

Bapak Aminuddin juga memiliki ketertarikan dengan bank syariah karena tidak menggunakan bunga. Menurutnya dalam agama Islam sudah jelas disebutkan bahwa riba adalah sesuatu hal yang dilarang. Sebagai seorang muslim tentu saja ia ingin menjalankan hidup sesuai prinsip yang sudah ditetapkan oleh agamanya. Karena ia merasa sebagai umat Islam diwajibkan mematuhi aturanNya dan menjauhi laranganNya. “Riba itu menurut agama haram hukumnya dosanya seperti menzinai ibu sendiri. Sebagai umat muslim ya sebaiknya kita menghindari” kata Bapak Aminuddin.

Menyebut riba dengan nama bunga tidak akan mengubah sifatnya, karena bunga adalah suatu tambahan modal yang dipinjam, karena itu hal tersebut tetaplah riba. Kecenderungan masyarakat menggunakan sistem bunga lebih bertujuan untuk mengoptimalkan pemenuhan kepentingan pribadi, sehingga kurang mempertimbangkan dampak sosial yang ditimbulkannya. Berbeda dengan sistem bagi hasil, sistem ini berorientasi pada pemenuhan kemaslahatan hidup umat manusia.

Menurut Heri Sudarsono (2008) secara redaksional, ulama mendefinisikan riba berbeda-beda namun substansinya sama, yaitu suatu kelebihan dengan tanpa suatu imbalan (pengganti) yang disyaratkan oleh salah satu dari dua orang yang melakukan transaksi (utang-piutang), atau dengan kata lain, riba dikenal sebagai kelebihan keuntungan (harta) dari salah satu pihak terhadap pihak lain dalam transaksi jual beli dan atau pertukaran barang yang sejenis dengan tanpa memberikan imbalan terhadap kelebihan tersebut. Ekonom muslim menyatakan riba adalah pengambilan tambahan yang harus dibayarkan, baik dalam transaksi jual beli maupun dalam pinjam meminjam. Riba dalam ilmu ekonomi berarti kelebihan pendapatan yang

diterima oleh pemberi pinjaman yang diberikan oleh peminjam sebagai upah atas dicairkannya sebagian harta dalam waktu yang telah ditentukan.

## 2. Kemudahan dalam bertransaksi

BNI Syariah terus mengoptimalkan pelayanan dan transaksi keuangan nasabah. BNI Syariah mencoba berbagai strategi untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi. BNI Syariah menurut Yanuar mempunyai beberapa kelebihan bank syariah yang lainnya. Yanuar menuturkan alasan ia tertarik menggunakan Bank BNI Syariah karena bank syariah menawarkan fasilitas yang sama dengan bank konvensional dengan begitu bagi nasabah yang berpindah dari bank konvensional ke bank syariah tidak kesulitan beradaptasi. Nasabah diuntungkan karena dapat menggunakan fasilitas Bank BNI Konvensional, seperti pada saat transaksi menggunakan ATM baik untuk tarik tunai, setor tunai, dan transfer tidak perlu mencari ATM yang berlabel BNI Syariah karena nasabah dapat menggunakan Bank BNI Konvensional. Keuntungan ini belum tentu didapat pada bank syariah lain karena beberapa bank syariah membedakan fasilitas yang dapat digunakan oleh nasabah bank konvensional dan nasabah bank syariah.

“BNI memudahkan saya melakukan transaksi karena tidak membebankan potongan ketika kita mau mengecek saldo atau menarik tunai dari Bank BNI konvensional maupun yang syariah. Bisa dikatakan BNI Syariah ini atm yang saya pakai dalam transaksi keseharian saya, tidak seperti BSM yang hanya saya pakai untuk menabung. Pakai mobile banking juga memakai BNI. Untuk transfer online shop, kemudahan transaksi lewat mobile banking” (Wawancara Yanuar pada tanggal 28 Mei 2019)

Banyak bank kini menawarkan berbagai keuntungan dan kemudahan dalam menggunakan jasa perbankan, misalkan saja kemudahan bertransaksi dengan menggunakan fasilitas *electronic banking*, seperti mobile banking, internet banking. Bahkan ada bank yang menawarkan rekening nomor ponsel agar lebih mudah melakukan transaksi transfer dana hanya dengan menggunakan nomor ponsel. Mengetahui perkembangan zaman saat ini sangat canggih maka perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini harus

memahami kebutuhan nasabah ataupun calon nasabahnya dalam memilih bank dengan baik. Oleh karena itu pihak manajemen bank harus mengetahui tentang proses penilaian informasi terhadap pemilihan suatu bank dari calon nasabahnya.

*Internet banking* juga merupakan salah satu kemudahan yang ditawarkan. *Internet banking* memberikan manfaat baik kepada pihak perbankan maupun nasabah. Keuntungan dari menyediakan *internet banking* bagi nasabah adalah menghemat biaya pencetakan formulir yang harus diisi oleh nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog, dan menggantinya dengan data elektronik (Hermana, 2010: 47). Manfaat *internet banking* bagi nasabah diantaranya memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi dimana saja dan kapan saja serta hemat biaya dan dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Namun internet banking hanya diminati beberapa nasabah, karena masih ada nasabah yang merasa internet banking merupakan sesuatu yang rumit.

### 3. Biaya administrasi rendah

Bank syariah menerapkan bebas biaya administrasi, khususnya bagi pemegang rekening akad wadiah. Ini meringankan penabung yang nilai setorannya kecil. Hal berbeda dengan bank konvensional, yang rata-rata menerapkan biaya administrasi di kisaran Rp. 7.500,- sampai Rp. 12.000,- . Tabungan bank konvensional ada yang memberikan bebas biaya administrasi, tetapi bebas biaya tersebut diberikan hanya ke tabungan dengan prasyarat setoran awal dan saldo minimum dalam jumlah besar. Akibatnya, jangkauannya hanya buat nasabah berkantong tebal.

Tabungan syariah memberikan bebas biaya admin, boleh dikatakan, kepada semua kalangan nasabah. Tidak pandang bulu, besar kecilnya saldo. Bank syariah terkenal dengan biaya administrasi yang lebih rendah dibandingkan bank konvensional. Bank BNI Syariah dalam salah satu jenis tabungan menawarkan bebas biaya admin dengan jenis tabungan iB Hasanah, hal ini tentunya menjadi keunggulan tersendiri yang dapat membuat nasabah

tertarik menabung di Bank BNI Syariah. Demikian halnya yang disampaikan oleh Arsyah ketika ia masih menjadi mahasiswa potongan harga perbulan dirasa memberatkan. Setelah mengetahui terdapat bank yang bebas biaya admin ia kemudian tertarik membuka rekening di bank tersebut.

“Karena dulu waktu membuka rekening kan saya belum bekerja jadi tabungan saya masih sedikit jika saya menabung di bank konvensional biaya administrasinya tinggi tidak sebanding dengan bunga yang diberikan oleh bank tersebut. Maka dari itu saya lebih memilih bank syariah. Kebetulan Bank BNI Syariah tempat saya menabung tidak ada potongan setiap bulannya, jadi meringankan.” (Wawancara Arsyah pada tanggal 11 Juni 2019)

Saat ini cukup mudah untuk menemukan tabungan syariah yang menawarkan bebas biaya administrasi yang memiliki kualitas dan kredibilitas yang baik. Dengan memilih produk tabungan yang ada di bank syariah dengan memilih akad wadiah dan nasabah akan mendapatkan gratis biaya administrasi setiap bulannya, hal ini tentunya sangat menguntungkan karena uang nasabah tidak berkurang. Tidak seperti bank konvensional yang memotong uang tiap bulannya. Tentunya uang nasabah lama kelamaan akan habis jika terlalu lama disimpan dalam bank tersebut.

Bank yang menawarkan biaya administrasi rendah menjadi daya tarik tersendiri, mayoritas informan memiliki ketertarikan terhadap biaya administrasi yang rendah. Bahkan BNI Syariah juga membebaskan biaya administrasi bagi nasabah yang menggunakan iB Hasanah dengan menggunakan akad wadiah, hal ini menguntungkan bagi nasabah yang memiliki jumlah tabungan dengan nominal kecil, dengan menggunakan tabungan yang bebas biaya administrasi maka uang nasabah akan berjumlah tetap. Ibu Kristianti sebagai pengguna tabungan iB Hasanah tanpa biaya administrasi perbulan.

“Dulu aku takutnya buka rekening di bank kan perbulannya mahal ya ternyata kalo di bank syariah tu ada yang perbulannya tidak mendapat potongan. Terus yasudah kan untuk menabung tapi sekarang sudah tidak seaktif dulu sih kalau menabung. Dulu kan anakku masih kecil-kecil kebutuhan ya belum terlalu banyak, sekarang anakku sudah pada besar kebutuhan juga semakin banyak. Syukur-syukur kalo masih bisa

menabung kadang juga masih kurang.” (Wawancara Ibu Kristianti pada tanggal 21 September 2019)

Bank BNI Syariah hampir tidak ada potongan atau tidak ada biaya administrasi, bukan berarti bank tersebut tidak memberikan pelayanan yang terbaik dengan fitur-fitur yang memberi kemudahan bagi para nasabah seperti yang ada pada bank konvensional. Fasilitas seperti kartu ATM, sms banking, internet banking, kemudahan dalam transaksi, dan fitur lainnya tetap disediakan untuk memberi kemudahan serta memanjakan para nasabah yang bertransaksi di bank.



## **BAB IV**

### **PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK MENGUNAKAN BANK SYARIAH**

Pada Bab II telah diuraikan deskripsi mengenai daerah penelitian dalam skripsi ini, kemudian penjelasan mengenai pemahaman nasabah tentang bank syariah telah diuraikan pada Bab III. Selanjutnya pada Bab IV akan dijelaskan bagaimana proses pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah serta faktor-faktor mempengaruhi keputusan nasabah. Pembahasan yang disampaikan dalam bab ini merupakan hasil penelitian dengan kelima nasabah bank BNI Syariah. Bagian ini akan membahas tentang bagaimana para nasabah kemudian memutuskan untuk menggunakan bank syariah.

#### **4.1 Tahap Pengambilan Keputusan**

Ketertarikan terhadap produk yang bebas bunga, kemudahan dalam bertransaksi, dan biaya administrasi yang rendah seperti disebutkan pada bab sebelumnya kemudian membawa nasabah kepada tahap pengambilan keputusan untuk menerima dan memutuskan untuk menggunakan bank syariah. Long dalam Ahimsa (2003: 13) menjelaskan bahwa paradigma pengambilan keputusan yang dikenal sebagai *decision-making approach* merupakan salah satu varian dari paradigma yang diarahkan pada pelaku dalam antropologi. Tujuan penulis melalui paradigma ini adalah menganalisis proses pelaku dalam mengambil keputusan-keputusan tertentu berkenaan dengan pemilihan menggunakan bank syariah. Mulai dari proses pengenalan, pencarian informasi hingga memutuskan untuk menggunakan bank syariah.

Nasabah dalam memutuskan penggunaan perbankan membutuhkan ketepatan dalam memilih perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kebutuhan akan menyimpan uang yang aman dan tidak melakukan hal yang dilarang agama. Bank syariah menurut informan merupakan pilihan yang tepat ketika mereka hendak menabung di bank yang sesuai dengan keyakinan mereka sebagai seorang muslim, selain itu ulama juga menganjurkan

penggunaan bank syariah karena bebas dari bunga yang dilarang dalam agama. Keyakinan tersebutlah yang mendorong untuk kemudian memutuskan menggunakan bank syariah.

Islam mengatur kehidupan secara komprehensif, dan di dalam ajaran Islam terdapat tiga pilar pokok ajaran Islam, yaitu: aqidah, akhlaq, dan syariah. Syariah merupakan komponen ajaran Islam yang mengatur tentang kehidupan seorang muslim baik dalam bidang ibadah (*hablumminAllah*) maupun dalam bidang muamalah (*hablumminannas*) yang merupakan aktualisasi dari akidah yang menjadi keyakinannya. Muamalah sendiri meliputi berbagai bidang kehidupan antara lain yang menyangkut ekonomi atau harta dan perniagaan. Bank syariah hadir untuk memberikan solusi bagi nasabah yang ingin menabung tapi tidak ingin mendapatkan riba. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional.

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Dijelaskan lebih lanjut pada Pasal 1 Undang-undang nomor 10 tahun 1998 menjelaskan bahwa prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah waiqtina*).

Keputusan para nasabah untuk menggunakan bank syariah tersebut muncul ketika terjadi perubahan di dalam dirinya tentang bagaimana cara menginterpretasikan bank syariah. Para nasabah sebelum memutuskan menggunakan bank syariah belum mengetahui informasi mengenai bank

syariah, apa perbedaan bank syariah dan bank konvensional, dan berbagai hal lainnya. Namun setelah mereka mengetahui akhirnya muncul ketertarikan untuk menggunakan bank syariah.

Yanuar mulai menggunakan bank syariah saat duduk di bangku kuliah, pada saat itu dosen mewajibkan semua mahasiswa untuk membuka bank syariah karena berhubungan dengan mata kuliah yang dia pelajari. Kebimbangan pun muncul di benak informan, bank syariah apa yang akan ia gunakan. Kemudian setelah mempertimbangkan jarak bank syariah yang paling dekat dengan rumahnya pada saat itu, ia memutuskan untuk membuka rekening Bank BNI Syariah.

“Jadi kalo boleh jujur waktu dulu saya awal masuk kuliah, kampus saya melalui dosen mewajibkan mahasiswanya untuk membuka rekening di bank syariah. Waktu dulu pertama kali saya hanya menggunakan satu bank syariah. Namun setelah mengerti saya jadi tertarik membuka rekening bank syariah yang lainnya untuk mencari perbedaan dari bank syariah satu ke bank syariah yang lainnya salah satunya Bank BNI Syariah.” (Wawancara Yanuar pada tanggal 10 Mei 2019)

Yanuar sudah menggunakan bank syariah lebih dari tahun lima tahun, selama lima tahun tersebut ia juga mencoba menggunakan bank syariah lainnya seperti Bank Mandiri, Bank BTN Syariah, dan Bank BNI Syariah. Namun saat ini ia hanya menggunakan Bank BNI Syariah karena dirasa lebih sesuai dengan kebutuhannya. Yanuar juga sering mengajak keluarga, saudara, dan teman-temannya untuk menggunakan bank syariah.

Sejalan dengan jawaban Arsyah, pada awal ia menggunakan bank syariah karena tuntutan dari kampus. Pada saat ia menjadi mahasiswa ia diwajibkan menggunakan bank syariah karena itu menjadi salah satu syarat ketika ia menjadi mahasiswa baru. Ia menuturkan jika Kartu Mahasiswa yang ia miliki sudah menjadi satu dengan kartu ATM Bank BTN Syariah. Namun setelah mengikuti *workshop* yang diadakan oleh pihak kampus yang sudah bekerja sama dengan Bank BNI Syariah disitu ia mulai mengenal bank syariah dan tertarik menjadi nasabah bank syariah.

“Waktu itu sebagai syarat menjadi mahasiswa Ekonomi Islam, salah satunya harus membuka rekening di bank syariah. Sempat membuka di bank BTN Syariah karena kewajiban dari kampus. Namun semenjak mengikuti *workshop* yang diadakan oleh Bank BNI Syariah saya mulai beralih pada Bank BNI Syariah.” (Wawancara Arsyah pada tanggal 10 April 2019)

Penulis juga menemukan hal tersebut ketika melakukan penelitian di Bank BNI Syariah, pada saat itu terdapat dua mahasiswi perguruan tinggi negeri jurusan Ekonomi Islam yang baru membuka rekening di bank syariah, ketika penulis tanya lebih lanjut mereka mengatakan ini merupakan arahan dari dosen mereka untuk menjadi nasabah di bank syariah agar memulai berhijrah secara ekonomi. Bangku kuliah merupakan sarana bagi nasabah untuk mengenal hingga memutuskan menggunakan bank syariah.

Berdasarkan hasil penelitian banyak nasabah bank syariah yang awalnya berasal dari arahan dari pihak universitas, selain karena mata kuliah yang berkaitan penulis juga mendapati beberapa bank syariah melakukan kerjasama dengan berbagai institusi untuk menjaring nasabah. Bapak Aminuddin menggunakan bank syariah semenjak terdapat perubahan sistem pembagian gaji melalui uang tunai menjadi non tunai melalui transfer bank.

Bapak Aminuddin merupakan guru di Yayasan Hidayatullah yang ada di Banyumanik. Berada di lingkungan yang taat pada agama karena selain guru di sekolah Islam juga aktif dalam kegiatan di masjid. Pada beberapa tahun lalu beliau membuka rekening di bank syariah pada saat pihak sekolah mewajibkan guru untuk membuka rekening di bank karena gaji mengajar sudah tidak lagi dalam bentuk tunai namun akan ditransferkan ke dalam rekening bank.

“Saya kan bekerja di sekolah Islam, di SMP dan SMA Hidayatullah. Dulu sistem pembagian gaji melalui tunai. Beberapa taun yang lalu saya tidak bisa ingat pastinya sudah berapa tahun ya sudah cukup lama dibuatkan rekening di Bank BNI Syariah untuk transfer gaji saya mengajar di sekolah tersebut. (Wawancara Bapak Aminuddin pada tanggal 06 Mei 2019)

Ketika ada kebijakan tersebut dari pihak yayasan disambut baik oleh beliau, menurutnya hal tersebut merupakan langkah yang bagus untuk dilakukan. Hingga sekarang beliau menggunakan Bank BNI Syariah untuk keperluan sehari-hari untuk menyimpan uang. Bapak Aminuddin juga merupakan nasabah bank yang aktif mendatangi Bank BNI KCP Hidayatullah untuk tetap menjalin silaturahmi dengan pekerja di bank tersebut.

Lain halnya dengan Yusuf yang terhitung baru dalam menggunakan bank syariah. Keputusannya untuk menggunakan bank syariah didasari oleh prinsip hidupnya yang ingin memulai berhijrah. Keputusannya untuk berhijrah pula yang membawanya pada bank syariah. Karena ketika ia mempelajari agama secara lebih ia juga ingin mengamalkan ilmu yang ia pelajari, sebelumnya ia memang menggunakan bank konvensional. Namun semenjak memperdalam ilmu agamanya ia memutuskan untuk menggunakan bank syariah dan meninggalkan bank konvensional.

Yusuf memiliki keyakinan bahwa ajaran agama merupakan ajaran yang harus diterapkan. Menggunakan bank syariah baginya merupakan salah satu langkahnya menjalani hidup sesuai ajaran agama. Ia memutuskan menggunakan bank syariah juga berdasarkan rekomendasi dari seseorang yang membimbingnya dalam mempelajari agama.

“Ketika saya ingin membuka bank syariah, beliau (perwira) memberi saran kepada saya waktu turun kapal untuk menabungkan uang yang saya dapat di bank bni syariah karena terdapat program tanpa perhitungan bunga. Dan saat turun dari kapal saya mulai mencari tau dan berkeinginan untuk membuka rekening di bank syariah karena saya sangat ingin menghindari riba.” (Wawancara Yusuf pada tanggal 17 Mei 2019)

Bank BNI Syariah dipilih Yusuf karena terdapat satu akad di dalam Bank BNI Syariah yang tidak akan tidak menggunakan sistem bagi hasil, yaitu akad wadiah. Ia mengaku benar-benar memonitor uangnya yang ada di bank, dan sampai saat ini memang jumlahnya tetap tidak ada potongan maupun tambahan.

Hal yang sama dialami oleh Ibu Kristianti, ia mendapat rekomendasi bank syariah dari saudaranya yang sudah terlebih dahulu menggunakan bank syariah. Beliau merupakan karyawan yang dipercaya oleh atasannya mengurus dan bertanggung jawab sebagai pengelola bengkel cuci mobil di daerah Ungaran. Pekerjaan itu yang membuat beliau setiap hari harus membawa uang yang jumlahnya tidak sedikit karena penghasilan bengkel cuci mobil mencapai jutaan rupiah. Beliau sebelum mengenal bank syariah hanya menyimpan uang tersebut di rumah dan tidak jarang ditinggal di tempat ia bekerja.

“Saya dulu kerja di bengkel setiap hari bawa uang jutaan dan atasan saya hanya mengunjungi bengkel setiap *weekend*. Jadi waktu sebelum jadi nasabah uang penghasilan bengkel dari hari senin-jumat saya yang bertanggung jawab” (Wawancara Ibu Kristianti tanggal 21 September 2019)

Ibu Kristianti memutuskan untuk membuka rekening di bank syariah untuk menyimpan uang dari bengkel cuci mobil agar lebih aman dibandingkan di rumah. Selang beberapa waktu tidak lama dari itu beliau juga tertarik untuk membuka rekening untuk keperluan pribadinya karena merasa menggunakan bank syariah tidak ada ruginya karena dapat menyimpan uang tanpa potongan biaya administrasi.

“Iya jadi aku ada dua rekening satu buat uang kerjaan satu untuk aku pakai sendiri karena sudah terbiasa pakai syariah yauda pakai saja syariah dan waktu itu tidak pikir panjang langsung saya mengajukan. Soalnya kan biaya perbulannya tidak ada potongan jadi tidak ada ruginya kalau kita menyimpan uang di bank syariah.” (Wawancara Ibu Kristianti tanggal 21 September 2019)

Pada dasarnya ilmu antropologi budaya dalam konteks pemasaran menekankan pada serangkaian pola pikir, tindak, dan perilaku suatu masyarakat pada komunitas tertentu yang memiliki reaksi ketika dihadapkan pada sebuah apresiasi interpretasi produk yang diedukasikan pada wilayah pasar dimana masyarakat tersebut berada. Suatu reaksi yang mencerminkan hasil umpan balik perilaku konsumen yang terhomogenisasikan pada satu

keputusan pembelian yang mengaktualisasikan segala kebutuhan dan keinginan masyarakat tersebut. Menurut Hidayat (2009) pengambilan keputusan konsumen dimulai dari adanya interaksi faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi *self-concept* dan *lifestyle* individu yang mendorong untuk proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan merupakan proses situasional yang dimulai dari *problem recognition* yang dilanjutkan dengan pencarian informasi untuk memecahkan masalah dengan pemilihan alternatif-alternatif solusi dengan menentukan pilihan pembelian. Proses keputusan pembelian ditutup dengan proses evaluasi yang merupakan *post-purchase behavior*.

## **4.2 Pasca Pengambilan Keputusan**

Setelah mengambil keputusan untuk memakai bank syariah, para nasabah seringkali menghadapi dilema dengan keputusan yang sudah diambil tersebut. Dilema yang harus dihadapi oleh nasabah yang memakai bank syariah adalah ketika mereka dihadapkan pada kondisi-kondisi tertentu yang kemudian menyebabkan mereka beralih menggunakan bank lain. Namun agar hal tersebut tidak terjadi, nasabah harus memiliki faktor penguat dalam dirinya agar tidak beralih ke bank yang lain dan tetap memilih menggunakan bank syariah. Berdasarkan hasil penelitian tak sedikit nasabah bank syariah yang juga menjadi nasabah di bank syariah lain maupun di bank konvensional.

Alasan-alasan yang kemudian menyebabkan para informan tetap menggunakan bank konvensional umumnya berkaitan dengan masalah kecukupan fasilitas yang dimiliki bank konvensional dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Kurangnya fasilitas yang dimiliki bank syariah dalam menunjang pekerjaan maupun kebutuhan nasabah membuat nasabah pada akhirnya memutuskan untuk membuka rekening di bank konvensional. Demikian halnya yang terjadi pada Arsyah, Yanuar, dan Bapak Aminudin yang memilih tetap menggunakan bank konvensional meskipun sudah memiliki rekening di bank syariah.

Arsya mengungkapkan jika sistem yang ada di bank syariah belum cukup untuk memenuhi kebutuhan perbankan dalam perihal pekerjaannya. Sebagai wirausahawan yang membutuhkan *mobile banking* yang mendukung, oleh sebab itulah Arsyah masih menggunakan Bank Mandiri untuk keperluan pekerjaan karena Bank BNI Syariah yang ia punya sering bermasalah di bagian *mobile banking*.

“Bank konvensional memiliki fitur *m-banking* yang memudahkan saya memantau aktivitas perbankan saya. Memang sih bank syariah punya fasilitas *m-banking* tapi aduh sering bermasalah jadi saya pakai bank konvensional kalo urusan pekerjaan.” (Wawancara Arsyah 11 Juni 2019)

Keperluan akan fasilitas yang menunjang kebutuhan nasabah membuat mereka memutuskan untuk menggunakan bank konvensional, meskipun begitu mereka juga tidak meninggalkan bank syariah begitu saja. Bapak Aminudin mengungkapkan jika alasan beliau membuka akun di bank konvensional karena tuntutan dari pemerintah karena diberi amanah menyalurkan gaji kepada guru mengaji di Masjid Hidayatullah. Beliau mengungkapkan bank konvensional tidak ia gunakan untuk keseharian hanya untuk keperluan tertentu saja.

“Saya punya sih rekening bank konvensional, tapi itu hanya untuk gaji guru ngaji di masjid yang saya urus. Jadi mereka yang mengaji di masjid saya kan mendapatkan gaji dari pemerintah nah ditransferkan melalui rekening Bank BRI. Selebihnya saya tidak gunakan untuk apa apa lagi.” (Wawancara Bapak Aminuddin pada tanggal 6 Mei 2019)

Informan lain yang memiliki rekening di bank konvensional selain Arsyah dan Bapak Aminuddin adalah Yanuar. Pada awal penelitian Yanuar mengungkapkan tidak ingin memakai bank konvensional, hal tersebut sudah sangat ia hindari semenjak ia duduk di bangku kuliah. Yanuar merasa bank syariah lebih baik dibanding bank konvensional. Namun baru-baru ini penulis mendapati bahwa Yanuar juga memakai bank konvensional disebabkan keharusan untuk mendaftar BPJS, hal ini merupakan keputusan yang cukup berat bagi Yanuar karena ia harus meninggalkan prinsip yang sudah ia pegang



selama beberapa tahun. “Sekarang aku akhirnya buka rekening di bank konvensional sih, ya gimana lagi tidak ada pilihan lain kalau mau daftar BPJS harus punya rekening di bank konvensional.” kata Yanuar.

Hal yang berbeda dialami oleh Yusuf dan Ibu Kristianti yang tidak menggunakan bank konvensional. Yusuf masih bertahan menggunakan bank syariah karena ia masih menganggap bank syariah tidak menggunakan praktik riba yang dilarang agama. Sebagai seseorang yang sudah berhijrah menaati perintah agama adalah hal yang utama. Selama ia masih bisa terpenuhi kebutuhannya dalam penggunaan bank syariah ia tidak berminat untuk menggunakan bank konvensional. Yusuf dalam memilih bank syariah memastikan apakah bank syariah tersebut akan memberikan bonus atau tidak, karena ia ingin uang yang ia tabungkan berjumlah tetap tidak ada tambahan dari pihak bank. Ia juga berpendapat jika bank syariah juga memudahkannya untuk berinfak dan ia yakin kalau uang yang diputar di bank syariah juga untuk bisnis syariah. “Selama ini kebutuhan saya masih terpenuhi sama bank syariah, jadi saya tidak beniat untuk menggunakan bank konvensional.” kata Yusuf.

Ibu Kristianti juga merasa jika kebutuhannya akan perbankan sudah dicukupkan oleh bank syariah saja. Ia merasa belum membutuhkan rekening di bank lain terlebih di bank konvensional. Ia merasa cukup hanya dengan menggunakan bank syariah saja dapat menyimpan uangnya di bank ketika ada tambahan uang yang bisa ditabungkan. Ia juga mengatakan tidak berminat menggunakan bank syariah karena biaya administrasinya lebih mahal dibandingkan bank syariah.

“Saya kan menabung juga kalau ada uang lebih, belakangan ini saya juga jarang menabung karena kebutuhan lagi banyak. Belum ada kepikiran sih buka bank konvensional apalagi biaya administrasinya kan lebih murah di bank syariah.” (Wawancara Ibu Kristianti 21 September 2019)

Pada dasarnya setiap manusia yang terlibat dalam aktivitas perekonomian akan mengalami hal yang sama dalam dilema atau permasalahan dalam aktivitas ekonomi, baik masyarakat petani, pedagang,

nelayan baik mereka yang ada di desa maupun di perkotaan. Menurut Hans Dieter Evers dalam Damsar (2000: 90-92) menyatakan bahwa para pedagang seringkali mengalami dilema, hal inilah yang menyebabkan adanya pertentangan dalam diri pedagang sendiri. Apabila pedagang menggunakan harga yang tinggi maka dagangannya tidak akan laku, tetapi jika pedagang menjual dagangannya dengan harga murah dan modal sangat mahal maka kerugian akan dialami atau jika pedagang bermurah hati dengan memperpanjang jangka waktu pembayaran maka pedagang itu akan menghadapi kerugian juga. Sama perihalnya dengan nasabah bank syariah yang seringkali mengalami dilema dalam dirinya apabila ia menggunakan bank konvensional takut mendapatkan riba, yang kita ketahui dilarang oleh agama. Namun bank syariah bagi beberapa nasabah belum dapat memenuhi kebutuhan karena fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh bank syariah belum sebanyak bank konvensional.

Arsya merupakan nasabah bank syariah dan juga nasabah bank konvensional. Ia mengungkapkan bahwa dalam dirinya terdapat sebuah dilema, sebetulnya ia ingin meninggalkan bank konvensional, tetapi ada fasilitas bank konvensional yang belum dimiliki bank syariah yang kemudian memaksanya untuk pada akhirnya menggunakan bank konvensional.

“Sebenarnya saya maunya pakai bank syariah saja karena ingin menghindari biaya bulanan atau administrasi yang lumayan tinggi itu. Tapi semenjak saya tau ada jenius saya memakai BTPN Jenius terus sekarang karena tidak ada biaya bulanan, transfer antar bank juga gratis dan sering ada promonya juga kalau mau ambil uang di bank manapun tidak terkena potongan juga. Kalau saya biasanya saya gunakan buat beli barang dari luar negeri sih sebagai ganti kartu kredit. Alasan saya memakai bank konvensional karena belum berkembangnya fitur online bankingnya, apalagi kan sekarang era digital yang serba instan gak perlu ke atm atau cetak buku ke bank.”  
(Wawancara Arsyia 16 September 2019)

Tidak dapat dipungkiri kenyataan bahwa tidak sedikit nasabah bank syariah yang juga menjadi nasabah bank konvensional. Kelima informan terdapat tiga nasabah yang menjadi nasabah bank konvensional. Nasabah

yang membuka rekening di bank konvensional karena ada beberapa kebutuhan mereka yang tidak terpenuhi oleh bank syariah dan diharuskan membuka bank konvensional.

### **4.3 Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah**

Antropologi ekonomi mengenal faktor moral dan rasional, hal itu yang menjadi acuan penulis dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah. Pada hasil penelitian mengungkapkan bahwa nasabah tidak hanya berorientasi pada satu faktor dalam memutuskan untuk menggunakan bank syariah, akan tetapi beberapa faktor yang secara langsung mempengaruhi nasabah. Para nasabah memiliki faktor moral dan rasional secara bersama-sama dalam menentukan pilihan perbankan yang akan mereka gunakan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah terdiri dari faktor rasional dan faktor moral. Faktor moral adalah karakteristik dari nasabah tersebut yang membutuhkan penelitian mendalam untuk bisa mengungkapkannya, sedangkan faktor rasional terbentuk dari pemikiran akan untung rugi yang didapatkan nasabah. Faktor-faktor tersebut merupakan dasar untuk melakukan proses selanjutnya, yakni keputusan untuk menggunakan produk atau jasa yang pada penelitian ini berarti memutuskan untuk menggunakan suatu jasa bank syariah.

Berkenaan dengan perdebatan antara ekonomi moral dan rasional, Destha dalam Ahimsa (2003: 35) rupanya berpandangan bahwa dua macam ekonomi tersebut sebenarnya bisa hadir bersama-sama dalam satu usaha ekonomi. Di sini Destha berupaya memaparkan aktivitas mana dari proses produksi pengusaha konfeksi Mlangi yang dilandasi oleh pertimbangan moral dan yang dilandasi oleh pertimbangan rasional. Analisisnya memperlihatkan dengan jelas upaya untuk menyatukan pendapat Scott dan Pokin, sekaligus usahanya untuk melepaskan diri dari perangkap paradigma yang diikuti oleh dua tokoh tersebut.

#### 4.3.1 Faktor Moral

Prinsip moral dipelajari, dipahami, dan diterapkan dalam kehidupan melalui proses pembudayaan secara terus-menerus dan diwariskan turun-temurun dari generasi ke generasi. Moral menjadi alat kontrol atas tingkah laku seseorang di dalam komunitas adalah ukuran baik dan buruk berdasarkan sistem nilai (budaya) yang dianut oleh masyarakat. Kehidupan masyarakat akan teratur, baik, dan tertata dengan benar bila terdapat suatu aturan yang sudah disepakati dalam masyarakat tersebut. Salah satu bentuk peraturan tersebut adalah tentang moral.

Nilai merupakan suatu harga, isi atau makna dari perbuatan yang memiliki tujuan. Nilai berada di dalam moral agar seseorang dapat berbuat baik dengan tujuan yang memiliki nilai. Moral, norma, dan nilai-nilai dapat berjalan apabila terdapat atribut berupa sifat atau tindakan untuk melakukan hal tersebut sehingga menghasilkan perilaku-perilaku yang benar dalam kehidupan (Soekanto, 1990:199). Konsep ekonomi moral dalam antropologi merupakan relasi kegiatan ekonomi tidak hanya berdasarkan material saja, tetapi memiliki relasi pula terhadap nilai kultural yang melekat di dalam proses pertukaran ekonomi, dalam skripsi ini terlihat bahwa ternyata nilai moral keagamaan seseorang juga dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan bank syariah. Nasabah yang terpengaruh oleh faktor moral umumnya merupakan nasabah-nasabah yang ingin menaati perintah agama mereka dengan menghindari riba dengan cara menggunakan bank syariah.

Bertolak dari semuanya itu, moral telah mencakup berbagai aspek kehidupan baik dalam budaya, agama, politik, pendidikan dan ekonomi. Ekonomi moral adalah tindakan ekonomi yang dilakukan oleh pelaku-pelaku ekonomi sesuai dengan etika atau tata tertib tingkah laku dalam pola bertindak dan berpikir yang dianggap baik dan benar di dalam aktivitas ekonomi. Nilai-nilai moral diletakkan di atas pertimbangan ekonomi dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan bank syariah.

Bagi orang yang beriman terhadap agamanya harus ada keyakinan dan prinsip bahwa kegiatan usaha harus dilakukan berdasarkan pada nilai-nilai yang telah ditetapkan Allah karena semua kegiatan manusia ada dalam pengawasan Allah. Keyakinan adanya pengawasan Allah inilah yang akan mengoreksi cara pandang, meluruskan sikap dan mengendalikan perilaku manusia dalam kegiatan apapun termasuk dalam urusan memilih perbankan. Melalui hasil penelitian lima nasabah bank syariah, terdapat dua jawaban perihal faktor moral dalam pengambilan keputusan nasabah, yaitu menghindari riba dan behijrah.

#### 1. Menghindari Riba

Persoalan mengenai riba dalam tulisan ini maka akan berkaitan dengan larangan yang sudah tertulis di dalam Al-Quran pedoman hidup umat muslim. Ma'ruf (2015) mengungkapkan studi agama dalam pendekatan antropologi menyoroti terbentuknya pola-pola perilaku manusia dalam tatanan nilai dalam kehidupan. Antropologi dalam mengkaji agama berarti melihat bagaimana agama dipraktikkan, diyakini dan diinterpretasikan penganutnya. Agama merupakan pedoman hidup bagi nasabah, di Al-Quran dan Hadist sudah tertulis larangan riba. Nasabah merasa menggunakan bank syariah merupakan salah satu langkah untuk hidup sesuai syariat Islam.

Persoalan riba sudah tidak asing di telinga nasabah, banyak dari mereka yang langsung terhubung dengan kata riba ketika membicarakan bank syariah. Nasabah yang memiliki faktor moral dalam pemilihan bank adalah Yanuar, Yusuf, dan Bapak Aminuddin. Namun nasabah memiliki pemahaman masing-masing terhadap persoalan riba. Menurut Yanuar riba adalah tambahan tanpa ada pengganti, baginya riba dapat membahayakan jika pihak yang dirugikan merasa tidak menerima. Menurutnya riba dapat mendatangkan dosa yang paling rendah dan semua pihak yang terlibat dalam hutang piutang menggunakan riba akan mendapatkan dosa yang sama.

“Hmm, soal riba ya. Riba itu tambahan tanpa ada pengganti, itu sih definisi yang paling aku ingat. Kalo ngomongin riba ya baliknya sama agama sih, kalo aku lihatnya “rela sama rela”. Kenapa riba dilarang? Kenapa bisa membahayakan? Karena ketika ada riba jelas itu tidak

sejahtera, kemudian memberatkan salah satu pihak jika orangnya tidak ridho. Dulu aku di doktrin kalo riba itu dosa yang paling rendah, jadi ada 73 tingkatan dosa dan yang paling rendah itu riba. Ada hadistnya kok. Jadi yang hutang, yang mengutangin, dan yang mencatat dosanya sama.” (Wawancara Yanuar pada tanggal 28 Mei 2019)

Lain halnya dengan Yusuf, baginya menghindari riba merupakan salah satu upayanya untuk kembali ke hukum Islam. Selama ada perintah dari agama untuk menghindari riba maka sebisa mungkin ia akan melakukannya. Hal tersebut merupakan faktor yang membuat Yusuf pada akhirnya memilih bank syariah.

“Jadi riba itu sama aja kayak bunga di bank. Saya ingin kembali ke hukum Islam, dimana sebagai muslim harus *sami’na wa atho’na*. Jadi sebisa mungkin saya ingin menghindari itu” (Wawancara Yusuf pada tanggal 10 Mei 2019)

Bapak Aminuddin menganggap persoalan riba adalah hal yang dilarang agama, tetapi ia tidak memungkiri praktik riba sudah terjadi dimana-mana baik di ruang lingkup masyarakat kecil maupun tataran negara. Praktek ini begitu merebak hingga di perbankan, lembaga perkreditan, bahkan sampai pada hal kecil seperti dalam arisan warga.

“Saya yakin masyarakat juga sudah tidak asing dengan kata riba, tapi bagaimanapun juga tanpa disadari riba itu sudah dipraktikan dimana-mana tidak hanya di bank konvensional bahkan dalam lingkup kecil seperti arisan itu juga bisa dikatakan riba. Di zaman sekarang menghindari riba bukan persoalan yang mudah kadang sudah berhati-hati juga bisa kena. Kuncinya adalah berserah diri dan tetap berusaha hidup di jalan yang baik.” (Wawancara Bapak Aminuddin pada tanggal 6 Mei 2019)

Riba yang dikenal sebagai tambahan yang tidak disertai dengan adanya pertukaran kompensasi-kompensasi dilarang oleh al-Quran. Al-Quran sendiri telah menjelaskan secara rinci tahapan pelarangan riba tersebut (Ghofur, 2006:1). Mengutip dari artikel yang dikeluarkan oleh website Mandiri Syariah, ada banyak ayat Al-Qur’an yang menjelaskan tentang keharaman riba, diantaranya:

- Surat Al-Baqarah, ayat 275:  
Orang-orang yang makan (mengambil) riba' tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil RIBA'), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.
- Surat An-Nisa, ayat 161:  
Dan karena mereka menjalankan riba, padahal sesungguhnya mereka telah dilarang darinya dan karena mereka memakan harta orang dengan cara yang tidak sah (bathil). Kami telah menyediakan untuk orang-orang kafir diantara mereka azab yang pedih.
- Surat Ali 'Imran, ayat 130:  
Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.
- Surat Ar-Rum, ayat 39:  
Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah.

Menurut Marwini (2017) para ulama memiliki perberbedaan pendapat tentang bunga bank dan riba. Pertama, ulama salaf mengatakan bahwa bunga bank adalah termasuk kategori riba (haram). Keharaman bunga bank karena adanya unsur saling mendhalimi dan ketidakadilan. Kedua, ulama modernis berpendapat bahwa bunga bank dapat dikategorikan riba jika bunga bank tersebut berlipat ganda dan eksploitatif. Pendapat ketiga, mereka yang memahami ayat-ayat riba yang lebih melihat pada aspek moral dari pada legal-formalnya sehingga mereka berpendapat bahwa hukum bunga bank menjadi fleksibel dan relatif.

Majelis Ulama Indonesia (MUI) sendiri telah mengeluarkan fatwa pelarangan bunga bank pada 2004, di mana bunga (*interest*) yang merupakan

tambahan dalam transaksi pinjaman uang (*al-qardh*) yang diperhitungkan dari pokok pinjaman tanpa mempertimbangkan pemanfaat/hasil pokok tersebut, berdasarkan tempo waktu, diperhitungkan secara pasti di muka, yang pada umumnya berdasarkan persentase adalah memenuhi kriteria riba *nasi'ah* dan karena itu hukumnya haram.

Maraknya perkembangan bank syariah di dunia karena didorong oleh keinginan besar masyarakat muslim untuk bebas dari riba dalam transaksi keuangan sehari-hari. Bunga bank (pada tabungan atau pinjaman) adalah termasuk kategori riba yang diharamkan oleh syariat. Bank Syariah dilihat dari segi ekonomi dan nilai bisnis, ini merupakan terobosan besar karena penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam, tentunya bisnis perbankan syariah akan sangat potensial. Namun sebagian orang Islam berpendapat bahwa bunga bank itu bukan riba, melainkan faedah karena bunga yang diambil oleh bank berjumlah kecil jadi tidak akan saling di rugikan atau di dzolimi.

Ibu Kritianti memiliki pandangan tersendiri mengenai bank konvensional tidak sepenuhnya buruk karena memiliki manfaat juga ke masyarakat. Tidak jarang bank konvensional juga melakukan kebaikan ke masyarakat, hal itu ia rasakan ketika ia mendengar saudaranya mendapat beasiswa pendidikan dari salah satu bank konvensional.

“Saya tau kalau bank konvensional itu terdapat riba tapi bagi saya bank konvensional tidak seburuk itu karena bank konvensional memberikan manfaat juga bagi masyarakat, tahun kemarin saudara saya ada kok yang mendapatkan beasiswa pendidikan dari bank konvensional.” (Wawancara Ibu Kristianti 21 September 2019)

Berangkat dari persoalan diatas penulis ingin mencari tau pendapat nasabah yang mendapatkan bunga dari bank konvensional. Salah satu nasabah yang juga menggunakan bank konvensional adalah Arsyah, ia mengungkapkan jika ia juga mendapatkan bunga dari hasil menabung di bank konvensional. Baginya uang administrasi yang harus ia bayar perbulan di bank konvensional tidak sebanding dari apa yang ia dapatkan dari bunga.



“Biaya administrasi yang harus saya bayarkan di bank konvensional itu lebih banyak dibanding dengan bunga yang saya dapatkan. Saya membayar lima belas ribu rupiah perbulan untuk biaya administrasi dan palingan saya hanya dapat bunga yang sangat kecil jumlahnya. Memang ada orang-orang yang tidak mau menggunakan uang bunga untuk keperluan pribadi dan memilih disedekahkan atau disumbangkan . Tapi kalau saya tak biarin aja sih” (Wawancara Arsyah 16 September 2019)

## 2. Berhijrah

Menurut Alamsyah (2019) dewasa ini di Indonesia terjadi fenomena arus hijrah yang luar biasa dari kalangan generasi milenial. Puluhan komunitas hijrah mulai bermunculan dan disambut antusiasme para pemuda pemudi milenial. Mulai dari komunitas yang berlevel nasional hingga yang berlevel lokal. Fenomena hijrah kaum milenial ini juga didukung oleh banyaknya event-event hijrah yang diselenggarakan.

Fenomena hijrah masih menjadi pro kontra di Indonesia, banyak tokoh-tokoh penting yang mendukung dan tidak sedikit yang kontra dengan fenomena hijrah karena dikhawatirkan akan menimbulkan gerakan-gerakan radikalisme keagamaan di Indonesia. Fenomena berhijrah harus diikuti pendampingan yang tepat agar tidak terpapar paham-paham radikalisme keagamaan.

Hijrah jika dikembalikan pada maknanya adalah suatu proses perpindahan atau perubahan ke arah yang lebih baik. Sebagaimana peristiwa hijrahnya Rasulullah SAW dan para sahabat dari Makkah yang masih jahiliyah menuju Madinah yang telah menerapkan Islam. Melalui peristiwa hijrah inilah, umat Islam akhirnya mampu menjalankan ajaran agamanya dengan sempurna, tanpa terganggu oleh tradisi jahiliyah. Berkaca pada peristiwa hijrah Rasulullah SAW tersebut, fenomena hijrah di masa sekarang juga diartikan sebagai perubahan seseorang menuju kondisi yang lebih baik. “Berhijrah itu berpindah. Keinginan yang timbul dari dalam hati untuk menjadi pribadi yang sebelumnya sudah baik menjadi lebih baik lagi” kata Yusuf.

Menurut Yusuf berhijrah adalah berpindah, berpindah dari suatu tempat ke tempat yang lainnya. Berpindah dari pribadi yang sebelumnya belum baik menjadi pribadi yang lebih baik, hal ini yang membawa Yusuf pada keinginannya untuk beralih menggunakan bank syariah dan mulai menggunakan bank konvensional.

“Sebelum pakai bank syariah saya pakai bank konvensional, tapi sekarang sudah tidak pernah saya pakai lagi semenjak punya Bank BNI Syariah saya sudah tidak pernah memakai ATM atau rekening bank konvensional lainnya.” (Wawancara Yusuf pada tanggal 28 Agustus 2019)

Berdasarkan penelitian penulis mendapati terdapat nasabah yang berhijrah secara ekonomi yaitu dengan mulai menggunakan bank syariah. Arsyah berpendapat jika ekonomi itu luas mulai dari ekonomi mikro hingga yang makro. Misalnya dalam ekonomi mikro Arsyah mencontohkan hijrah ekonomi dapat dilakukan dengan cara menghindari kecurangan dalam jual beli dan penipuan. Hijrah dalam perbankan dengan menghindari praktik riba dan mulai menggunakan bank syariah.

“Aku kasih contoh di mikro mungkin hijrahnya dalam hal meninggalkan praktik-praktik jual beli yang di dalamnya ada kecurangan dan penipuan. Kalau di perbankan contohnya harus meninggalkan riba. Hijrah ekonomi tidak selalu persoalan pindah bank karena ekonomi itu luas tetapi salah satu praktiknya juga bisa melalui hal tersebut.” (Wawancara Arsyah 16 September 2019)

Berdasarkan hasil penelitian fenomena berhijrah dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih bank. Bagi seseorang yang berhijrah menaati perintah agama merupakan suatu keharusan. Bank syariah merupakan solusi bagi masyarakat yang ingin menabung di bank dengan menghindari riba yang dilarang oleh agama.

#### 4.3.2 Faktor Rasional

Faktor rasional adalah pembelian yang dilakukan dengan pertimbangan yang rasional, misalnya karena barang tersebut lebih murah, tahan lama, bermutu baik dan dapat dipercaya. Faktor rasional biasanya

berdasarkan pada produk yang dipilih oleh pembeli, seperti kualitas dan juga kuantitas dari barang yang dibeli (Sofjan, 2014:217). Faktor rasional dapat mempengaruhi keputusan, nasabah yang berpikir secara rasional sangat dalam memilih bank akan memperhitungkan untung dan ruginya keputusan tersebut bagi dirinya. Berdasarkan hasil penelitian terdapat tiga jawaban mengenai faktor rasional dalam keputusan nasabah menggunakan bank syariah, yaitu:

1. Kebutuhan

Peran bank syariah dianggap mampu untuk memenuhi kebutuhan manusia, dan aktivitas perbankan dapat dipandang sebagai sarana bagi masyarakat modern transaksi ekonomi yang lebih maju. Bank syariah juga menyediakan produk-produk jasa yang dapat dimanfaatkan oleh nasabahnya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Nasabah akan mempertimbangkan faktor-faktor untuk mencari jasa perbankan yang sesuai dengan kebutuhan dalam menyimpan dananya. Nasabah akan mencari dan mempertimbangan bank yang dapat memenuhi kebutuhan, untuk itu dari sisi bank syariah harus dapat membaca peluang ini serta dapat segera mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah mengenai produk-produk yang dibutuhkan.

Nasabah mempunyai alasan-alasan tertentu atau faktor-faktor yang mempengaruhi mereka untuk mengambil keputusan dalam menetapkan pilihan pada bank syariah. Keberagaman produk dan jasa yang ditawarkan oleh lembaga perbankan memberikan kesempatan yang luas bagi nasabah untuk memilih lembaga perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Berdasarkan keterangan Bapak Aminuddin, sebagai berikut:

“Itu yang menentukan dari kantor langsung karena kan kejasama Bank BNI Syariah dengan tempat saya bekerja. Menjadi sebuah kebutuhan yang harus saya penuhi karena perintah dari kantor untuk tranfer gaji di setiap bulannya.” (Wawancara Bapak Aminuddin pada tanggal 6 Mei 2019)

Bapak Aminudin memutuskan menggunakan bank syariah hal ini disebabkan kebutuhan dan keharusan untuk membuka rekening di Bank BNI Syariah KCP Hidayatullah yang bekerja sama Yayasan Hidayatullah sehingga

seluruh pegawai dan tenaga pengajar yang bekerja disana diharuskan memiliki rekening di Bank BNI Syariah.

## 2. Biaya

Faktor biaya menjadi vital karena hal ini berkaitan dengan keuntungan dan kerugian sebuah kegiatan usaha. Salah satu jenis biaya adalah biaya administrasi, dimana biaya yang berhubungan dan terjadi dengan fungsi administrasi suatu badan usaha. Biaya administrasi ini meliputi biaya manajemen perusahaan keseluruhan, yakni direktur, staff, bagian umum dan personalia, bagian humas dan hukum, bagian keuangan, bagian akuntansi dan sebagainya (Anwar, 2012: 143).

Biaya diartikan sebagai pengorbanan yang bersifat ekonomis dengan tujuan untuk memperoleh imbalan berupa barang atau jasa yang dapat memberi manfaat ekonomis. Biaya seringkali disamakan dengan beban, meskipun keduanya memiliki arti yang berlainan. Philip Kotler (2000) berpendapat mengenai biaya layanan konsumen, yakni merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, dan menggunakan produk atau jasa.

Menjadi seorang Ibu yang harus mengurus keperluan rumah tangga membuat Ibu Kristianti selektif dalam memilih bank. Karena memikirkan biaya rumah tangga sudah menjadi tugas baginya. “Ya jelas to mbak Ibu-Ibu kayak saya pasti memperhitungkan biaya, ada yang lebih murah ya pasti dipilih. Ada yang lebih murah masak milih yang mahal.” (Wawancara Ibu Kristianti pada tanggal 21 September 2019)

Biaya administrasi adalah semua biaya yang terjadi dan berhubungan dengan fungsi administrasi. Meliputi biaya dalam rangka penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengarahan dan pengendalian terhadap kegiatan perusahaan secara keseluruhan. Termasuk dalam biaya ini adalah biaya untuk direktur dan staf (pimpinan perusahaan), bagian umum dan personalia, bagian humas dan hukum, bagian keuangan, bagian akuntansi dan sebagainya.

“Bagi saya tidak menjadi masalah sih mbak kalau tidak dapat bonus saat menabung, lagipula kan kita juga tidak perlu mengeluarkan biaya administrasi perbulannya. Paling hanya saldo mengendap itu pun tidak besar jumlahnya. Soalnya dari awal juga saya tidak memikirkan dapat bonus berapa, kan tujuan saya hanya untuk menabung.” (Wawancara Yusuf pada tanggal 17 Mei 2019)

Bank syariah terkenal sebagai bank yang bebas bunga dan riba, selain itu bank syariah juga terkenal dengan biaya administrasi yang murah. Tabungan jenis tertentu pada bank syariah menetapkan biaya administrasi yang rendah, pada bank BNI Syariah nasabah yang menggunakan tabungan iB Hasanah dengan akad wadiah akan dibebaskan dari biaya administrasi perbulan.

Biaya administrasi menjadi salah satu acuan bagi produsen ataupun lembaga keuangan karena tinggi rendahnya biaya administrasi yang harus dikeluarkan oleh nasabah untuk membeli produk akan berdampak terhadap pengambilan keputusan. Biaya administrasi yang rendah atau ringan secara tidak langsung mampu menarik minat nasabah untuk pembelian suatu produk.

### 3. Fasilitas

Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja. Fasilitas bank syariah harus mendukung kegiatan dari suatu transaksi yang dilakukan oleh suatu individu dalam hal ini adalah nasabah.

“Banyak keuntungan menggunakan Bank BNI Syariah yang aku dapetin karena BNI Syariah banyak ngasih promo-promo seperti *cashback* kalau belanja *online*, potongan harga di toko-toko tertentu dan banyak promo yang lain. Intinya sama kayak tadi yang aku bilang bisa menggunakan fasilitas yang sama di tawarkan oleh Bank BNI yang konvensional. Kalau bank syariah lain belum tentu bisa, kayak Bank Mandiri yang konvensional dan Bank Mandiri Syariah itu berbeda fasilitas yang diberikan.” (Wawancara Yanuar pada tanggal 28 Mei 2019)

Fasilitas yang ditawarkan oleh BNI Syariah yang membuat nasabahnya merasa diuntungkan karena pengguna bank syariah dapat menggunakan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh Bank BNI konvensional, seperti penggunaan ATM bank konvensional dan transfer ke bank konvensional tidak diberikan beban biaya, hal ini tidak dapat diperoleh oleh nasabah bank syariah mandiri. Terdapat perbedaan fasilitas yang dapat diakses oleh pengguna bank konvensional dan bank syariah, hal ini tidak berlaku untuk pengguna Bank BNI Syariah karena mereka dapat menggunakan fasilitas yang diberikan kepada nasabah bank konvensional.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa terdapat faktor moral dan rasional dalam pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Kedua faktor tersebut secara bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah, hal ini dikarenakan nasabah yang memiliki alasan secara moral, seperti menghindari riba dan berhijrah juga memiliki faktor rasional yang mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih bank syariah, seperti alasan kebutuhan, biaya, dan fasilitas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Bank syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat, terbukti dari bank konvensional yang berlomba-lomba untuk membuka bank syariah. Bank syariah kehadirannya sudah banyak ditemui karena jumlah kantor bank syariah juga terus bertambah. Perkembangan lembaga-lembaga keuangan syariah itu tergolong cepat dan salah satu alasannya adalah karena adanya keyakinan di kalangan masyarakat Muslim bahwa perbankan konvensional itu mengandung unsur riba yang dilarang agama Islam. Meskipun pertumbuhan bank syariah terus menunjukkan kenaikan, hal ini tidak sebanding dengan pemahaman masyarakat mengenai bank syariah yang masih rendah. Hanya orang-orang tertentu yang memiliki pengetahuan yang baik mengenai bank syariah. Dengan demikian, hal tersebut dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan bank syariah. Perbedaan tingkat pengetahuan nasabah terjadi karena terdapat perbedaan cara mereka memperoleh informasi mengenai bank syariah.

Keputusan untuk menggunakan bank syariah bukan merupakan keputusan yang mudah bagi nasabah karena membutuhkan pertimbangan-pertimbangan yang matang. Di Indonesia terdapat banyak pilihan jasa untuk menyimpan uang. Setiap bank menawarkan produk yang beragam kepada para nasabahnya. Oleh karena itu penggunaan bank oleh nasabah menjadi menarik jika dilihat dari segi pengambilan keputusan mereka untuk memaka bank syariah.

Tahap pengambilan keputusan berawal dari pengenalan nasabah dengan bank syariah, terdapat tiga jawaban yang diperoleh. Tiga jawaban itu yakni, melalui bangku kuliah, buku majalah Islam, dan diperkenalkan orang lain yang sudah terlebih dahulu menggunakan bank syariah. Pada tahap ini nasabah diperkenalkan dengan bank syariah untuk selanjutnya menuju pada

tahap persuasif, yaitu tahapan nasabah menunjukkan ketertarikan atau ketidaktertarikannya dengan bank syariah.

Dari hasil penelitian menunjukkan faktor yang membuat nasabah tertarik dengan bank syariah adalah produk bank syariah yang bebas bunga, kemudahan dalam bertansaksi, dan biaya administrasi yang rendah. Faktor-faktor tersebutlah yang membuat nasabah tertarik hingga pada akhirnya memutuskan untuk menggunakan bank syariah.

Tidak hanya sampai pada tahap pengambilan keputusan, pasca pengambilan keputusan juga menarik untuk dibahas karena pada tahap ini terdapat nasabah yang memutuskan untuk bertahan menggunakan bank syariah saja dan terdapat nasabah yang juga pada akhirnya menjadi nasabah di bank konvensional.

Melalui skripsi ini tampak bahwa dimensi moral dan dimensi rasional bisa muncul secara bersama-sama pada diri para nasabah. Berbagai strategi telah ditemukan dan diaplikasikan. Perhitungan-perhitungan rasional untung-rugi dan usaha-usaha untuk memaksimalkan keuntungan dalam penggunaan bank tidak pula mengakhiri pemikiran secara moral dari diri nasabah karena persoalan menghindari riba yang sudah jelas dilarang oleh agama. Tidak segala hal dengan serta merta dimaknai dalam hitungan-hitungan dan untung rugi semata, akan tetapi terdapat alasan moral dibalik keputusan nasabah menggunakan bank syariah.

## **5.1 Saran**

Kendati secara prinsip bank syariah memiliki beberapa kelebihan, tetapi dalam realitanya bank syariah menghadapi beberapa tantangan dan kelemahan yang memerlukan pembenahan. Dari sisi nasabah kelemahan yakni masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai usaha dan jasa keuangan perbankan syariah. Keterbatasan ini yang banyak menyebabkan masyarakat memiliki persepsi yang kurang tepat mengenai operasi bank syariah.



Masih rendahnya pemahaman masyarakat akan pemahaman Islam apalagi masalah perbankan bahkan perekonomian secara lebih luas maka perbankan syariah harus terus berkembang dan memperbaiki kinerjanya. Pesatnya pertumbuhan yang ditandai semakin banyaknya bank konvensional yang akhirnya mendirikan unit-unit syariah, ini membuktikan bahwa bank syariah memang mempunyai kompetensi yang tinggi. Tugas penting yang harus dilakukan oleh pengelola bank syariah adalah meningkatkan sosialisasi sistem bank syariah sehingga pengetahuan masyarakat mengenai bank syariah tidak hanya terbatas pada bank yang menggunakan sistem bagi hasil. Cara tersebut merupakan salah satu untuk memberikan pengetahuan mengenai bank syariah, semakin baik pengetahuan tentang bank syariah semakin tinggi kemungkinan untuk tertarik menggunakan bank syariah. Perbankan syariah akan semakin tinggi lagi pertumbuhannya apabila masyarakat mempunyai permintaan dan antusias yang tinggi disebabkan faktor peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang bank syariah, di samping faktor penyebab lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahimsa, dkk

- 2002 Ekonomi Moral, Rasional, dan Politik. Yogyakarta: Keppel Press

Alamsyah, Ichsan Emerald

- 2019 Fenomena Hijrah Kaum Milenial <https://republika.co.id/>

Ali, Muhammad Daud

- 1998 Sistem Ekonomi Islam Zakat dan Wakaf. Jakarta: UI Press Cetakan-I

Antonio, dkk.

- 1992 Apa dan Bagaimana Bank Islam. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.

Antonio, Muhammad Syafi'i

- 2001 Bank Syariah dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani Press

Arifin, Zainul

- 2002 Memahami Bank Syariah (Lingkup, Peluang, Tantangan, dan Prospek). Jakarta. Alvabet

Assauri, Sofjan

- 2014 Manajemen Pemasaran. Raja Grafindo. Jakarta: Persada

Anwar, Chairul dkk

- 2012 Analisis Penggunaan Anggaran Biaya Administrasi Umum dan Efisiensi Terhadap Peningkatan Kinerja Supervisor (Studi Kasus pada PT. Lautan Teduh Interniaga Bandar Lampung). Lampung: Jurnal Universitas Lampung Vol.3 No.1

Dagum, M. Save

- 2006 Kamus Besar Ilmu Pengetahuan. Jakarta : Lembaga Pengkajian Kebudayaan Nusantara (LPKN)

Damsar

- 2000 Sosiologi Ekonomi. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Dwiono dan Al Jambi

2013 Ayo ke Bank Syariah. Jakarta: Pustaka Ishlahul Ummah.

Ghofur, Abdul

2016 Konsep Riba dalam Al Quran. Semarang: Jurnal Economica Volume VII/Edisi 1 UIN Walisongo

Griffin, Jill.

2002 Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.

Hermana, Budi

2010 Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking. Jakarta: Jurnal Universitas Gunadarma Vol 15, No 1

Hidayat, Rizal A

Pendekatan Antropologi Budaya dalam Memahami Perilaku Konsumen <https://www.esaunggul.ac.id/>

Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP).

2013 Memahami Bisnis Bank. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Irawan, Hendi

2009 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memutuskan Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Malang: Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim

Kotler, Philip

2000 Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta: Prenhalindo

Kelana, Irwan

Masih Rendah, Pemahaman Masyarakat terhadap Ekonomi Islam”. (Republika.co.id)

Marwini,

- 2017 Kontroversi Riba dalam Perbankan Konvensional dan Dampaknya Terhadap Perekonomian. Semarang: Jurnal Universitas Diponegoro Ekonomi Islam Az Zarka', Vol. 9, No. 1

Marzali, Amri (Ed)

- 2006 Metode Etnografi / James P. Spradley. Yogyakarta: Tiara Wacana

Rivai, Harif Amal.

- 2006 Identifikasi Faktor Penentu Konsumen dalam Memilih Jasa Perbankan: Bank Syariah vs Bank Konvensional. Padang: Jurnal Center For Banking Research Universitas Andalas

Rogers, M. Everett dan Shoemaker

- 1987 Memasyarakatkan Ide-Ide Baru. Surabaya: Usaha Nasional

Rosyid dan Saidiah

- 2016 Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruhnya terhadap Minat Menabung Santri Dan Guru. Tangerang : Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah (STES) Islamic Village. Islaminomic, Vol. 7 No. 2

Sari, Ikrama Nailul

- 2009 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah memilih Bank Muamalat cabang Batam Tahun 2009-2010. Denpasar: Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Siagian, S. P

- 1998 Teori dan praktek Pengambilan Keputusan. Jakarta: CV Haji Mas Agung

Soekanto, Soejono

- 1990 Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sudarsono, Heri

- 2008 Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Yogyakarta: Ekonisia Cetakan 2

Sugiyono

- 2014 Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.  
Bandung: Alfabeta

Sumitro, Warkum

- 2004 Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait  
(Bamui, Takaful dan Pasar Modal Syariah) di Indonesia.  
Jakarta: Raja Grafindo Persada

Syamsi, Ibnu

- 2000 Pengambilan keputusan dan Sistem Informasi. Jakarta:  
Bumi Aksara

Website Mandiri Syariah

- 2017 Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah  
<https://www.mandirisyariah.co.id/>

Website OJK Otoritas Jasa Keuangan.

- Statistik Perbankan Indonesia data sepanjang periode 2015-  
2019 [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

Yulaifah, Atin.

- 2011 Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi, dan Psikologi Terhadap  
Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Pada  
Masyarakat Ciputat Pengguna Jada Perbankan Syariah).  
Jakarta: Skripsi S1 UIN Syarif Hidayatullah

# LAMPIRAN

## Lampiran 1: Surat Izin Penelitian Bank BNI Syariah



Semarang, 13 Mei 2019

No : SMS/01/0613

Lamp. : -

Kepada :  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
Jl. Prof. Sudarto, S.H. Tembalang  
Semarang 50275

Perihal : Persetujuan Permohonan Riset Tugas Akhir / Skripsi

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Surat Saudara Nomor 713/UN7.5.6/PP/2019

Sehubungan dengan surat Saudara tersebut di atas perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswi tersebut di bawah ini.

NO	NAMA	JURUSAN	NIM
1	NUNUNG NURITA WULANDARI	ANTROPOLOGI SOSIAL	13060155140042

Dapat melaksanakan kegiatan Praktik Penelitian di PT. Bank BNI Syariah Semarang dan Cabang Pembantu lainnya dengan mentaati peraturan yang berlaku di PT. Bank BNI Syariah Semarang. Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank BNI Syariah  
Kantor Cabang Semarang  
  
Barno Sudarwanto  
Operational Manager

PT. Bank BNI Syariah, Kantor Cabang Semarang, Jl. Ahmad Yani No. 152 Semarang 50136  
Telp. (024) 8313247, 8315027, Fax. (024) 8313217

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Latar Belakang Sosial

1. Nama
2. Usia
3. Status Perkawinan
4. Pendidikan
5. Aktivitas luar rumah dan pekerjaan
6. Jumlah anak, usia, jenis kelamin, pendidikan/pekerjaan
7. Pendidikan, pekerjaan, aktifitas luar rumah dan pekerjaan pasangan
8. Kondisi lingkungan sekitar
9. Interaksi dengan lingkungan sosial sekitar\

### B. Proses Pengambilan Keputusan

1. Perkenalan dengan bank syariah
2. Pengetahuan mengenai bank syariah
3. Berasal dari mana pengetahuan mengenai bank syariah
4. Ketertarikan dengan bank syariah
5. Bagaimana proses saat memutuskan menggunakan bank syariah
6. Apakah memiliki rekening di bank konvensional?
7. Alasan masih memakai bank konvensional?

### C. Pengaruh Moral dan Rasional dalam Pengambilan Keputusan

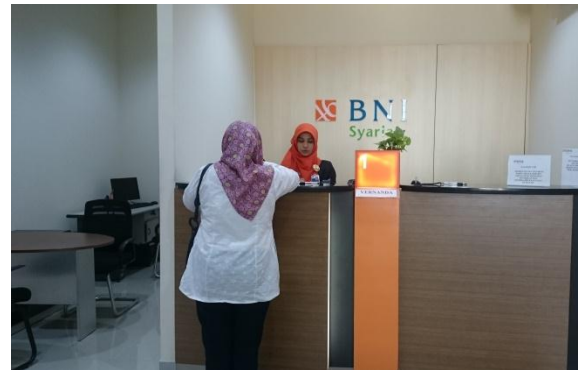
1. Faktor apa yang mempengaruhi keputusan?
2. Apakah ada pertimbangan secara moral?
3. Faktor moral yang menjadi dasar pengambilan keputusan?
4. Apakah ada pertimbangan secara rasional?
5. Faktor rasional yang menjadi dasar keputusan?
6. Seberapa kuat pengaruh moral dan rasional dalam pengambilan keputusan?
7. Bagaimana pendapat mengenai riba?



### Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian



Keterangan : Foto nasabah sedang melakukan transaksi di Bank BNI Syariah



Keterangan : Foto Bank BNI Syariah



Keterangan: Kantor Bank BNI  
Syariah KCP Hidayatullah



Keterangan: Produk Bank BNI Syariah  
berupa tabungan dan kartu ATM

Lampiran 4: Biodata Penulis
-----------------------------

## **BIODATA PENULIS**

Nama : Nunung Nurita Wulandari

TTL : Semarang, 02 Juli 1996

Alamat : Jalan Temugiring RT 03 RW 05 No. 6 Banyumanik Semarang

## **RIWAYAT PENDIDIKAN**

- 2001 – 2002 TK Nurul Ikhsan
- 2002 – 2008 SD Banyumanik 05
- 2008 – 2011 SMP N 21 Semarang
- 2011 – 2014 SMA N 9 Semarang
- 2015 UNIVERSITAS DIPONEGORO

## **RIWAYAT ORGANISASI**

- Sekertaris Majelis Perwakilan Kelas SMP N 21 Semarang
- Anggota Rohis SMA N 9 Semarang
- Anggota Conversation Class SMA N 9 Semarang
- Staff Ahli Bidang Pengabdian Masyarakat KAWAN Universitas  
Diponegoro